

(6-t)

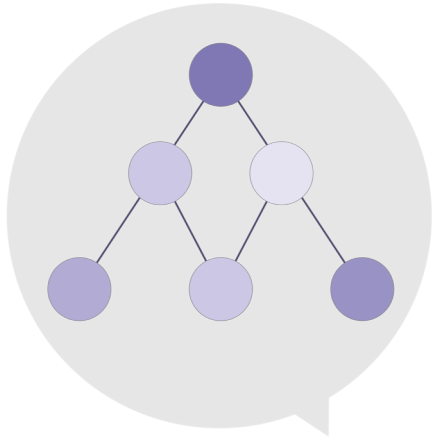
# COMPRENDRE LES CHOIX ET L'EXPÉRIENCE DES VOYAGEURS EN MATIÈRE DE DÉPLACEMENTS INTERURBAINS

**AQST**  
AUTORITÉ  
DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Mai 2019

Réunion de dialogue sur la qualité  
de service dans les transports



- 0. Rappel de la méthodologie**
- 1. Stratégies de choix modal**
- 2. Itinéraire de voyage : l'expérience d'usage des différents modes**
- 3. Attentes des voyageurs : recommandations**

# Rappel de la méthodologie

## AMBITIONS

- + Mieux comprendre les déterminants des choix modaux pour les déplacements interurbains
- + Qualifier la perception de la qualité de services des différentes offres de mobilité interurbaine
- + Appréhender les ressorts de la qualité de service sur l'ensemble du parcours du voyageur

## MÉTHODOLOGIE QUALITATIVE

- + Comprendre les usages, mais aussi appréhender les perceptions
- + Des informations validées par le contexte, et non pas par leur probabilité d'occurrence
- + Un échantillon de 20 personnes à l'échelle nationale, qui montre une diversité des pratiques, mais ne permet pas l'exhaustivité

### 20 entretiens semi-directifs longs réalisés entre janvier et février 2018

- + Echantillon équilibré entre femmes et hommes
- + Diversité des tranches d'âge selon trois groupes : 18-27 ans, 28-60 ans, plus de 60 ans
- + 7 agglomérations françaises : Toulouse, Rennes, Bordeaux, Nice, Grenoble, Lille, Metz
- + 20 usagers du train, 9 usagers du covoiturage, 7 usagers des cars SLO, 16 usagers de l'avion

# 1. Stratégies de choix modal



# Les stratégies de choix modal (1/2)



## Le train, mode de prédilection pouvant être mis en concurrence pour des critères de prix et de trajet direct

Mode considéré en premier par la vaste majorité des répondants. La personne regarde ensuite les horaires, la durée, les changements, et surtout le prix.



### SI TROP CHER :

- + **Plus jeunes** : report sur le car ou le covoiturage. Le prix est leur premier critère.
- + **Actifs d'âge moyen** : report sur la voiture individuelle et éventuellement le covoiturage ; trajets en cars SLO perçus comme longs et inconfortables.
- + **Plus âgés** : modulent horaires et jours de départ ; la voiture individuelle est l'alternative principale. Autocars jugés trop inconfortables, covoiturage trop contraignant et manque d'habitude.



### SI TRAJET INDIRECT :

- + **Plus jeunes** : report sur l'avion ou le covoiturage, éventuellement autocar si trajet de nuit. Le prix déterminera le choix modal.
- + **Actifs d'âge moyen** : report sur l'avion ou la voiture individuelle ; covoiturage comme conducteur ; car SLO non envisagé si le trajet peut être réalisé en train.
- + **Plus âgés** : report sur l'avion ou la voiture individuelle ; ne se tourneraient pas vers le covoiturage, malgré leur bonne image de ce mode ; n'envisageraient jamais le car, trop inconfortable.

# Les stratégies de choix modal (2/2)



## Le train, mode de prédilection pouvant être mis en concurrence pour des critères de prix et de trajet direct

Mode considéré en premier par la vaste majorité des répondants. La personne regarde ensuite les horaires, la durée, les changements, et surtout le prix.



### SI TRAJET TROP LONG

- + Car et covoiturage plus longs ; l'avion est l'alternative clé
- + Les plus jeunes n'envisageraient l'avion que s'il est abordable, et les contraintes de temps suffisamment pesantes pour justifier un trajet polluant
- + Actifs d'âge moyen et retraités envisageraient plus facilement l'avion s'il est compétitif en termes de prix



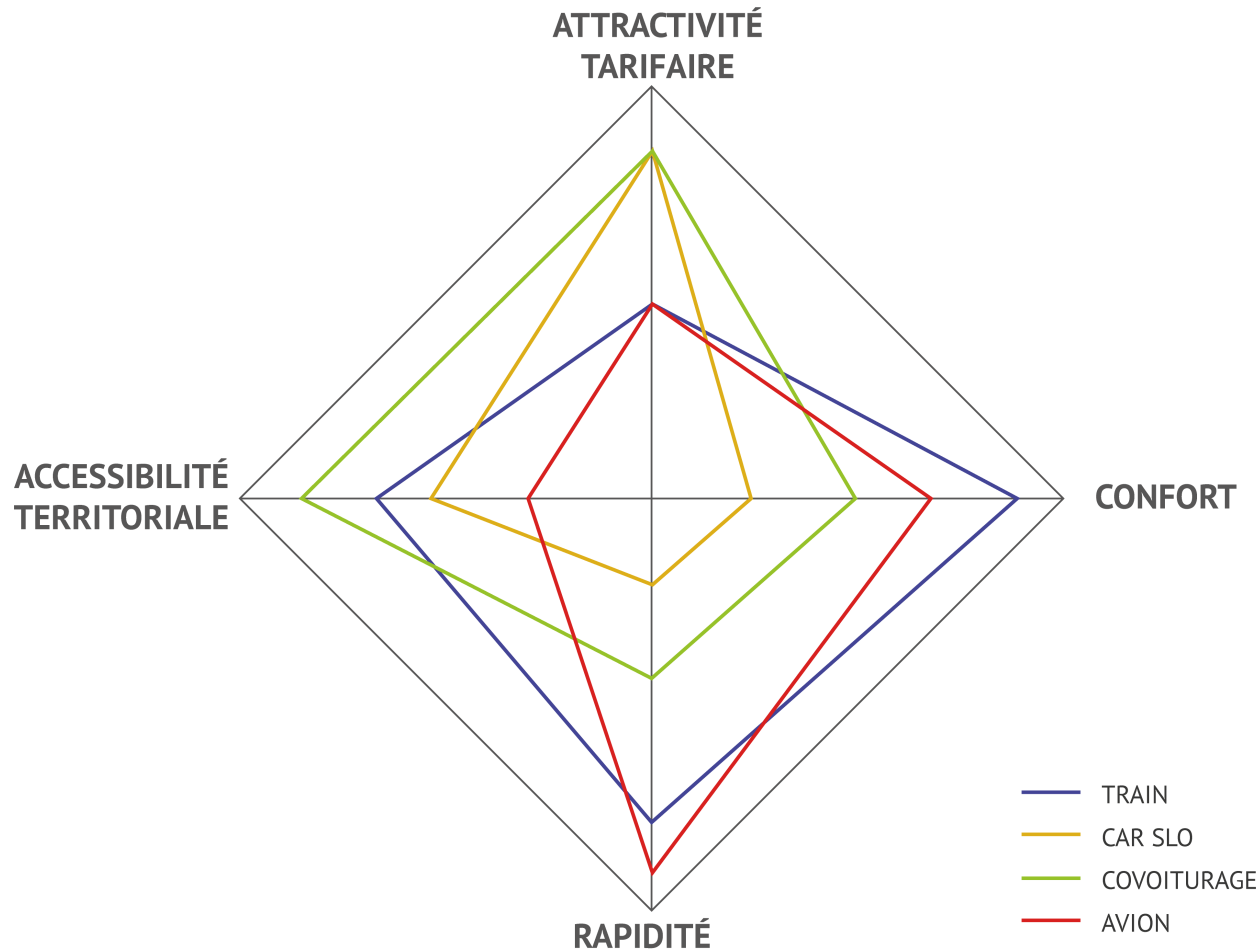
### A PRIX ÉGAL

- + Train préféré à l'avion : plus confortable, durée totale du trajet jugée équivalente
- + Train préféré au covoiturage et au car : plus confortable, plus agréable, plus rapide, pas de contrainte de sociabilité
- + Covoiturage préféré au car pour les trajets courts, tandis que le car est préféré pour les trajets longs
- + La vaste majorité des répondants se déclare prêt à payer un surcoût plus ou moins important pour prendre le train plutôt qu'un autre mode

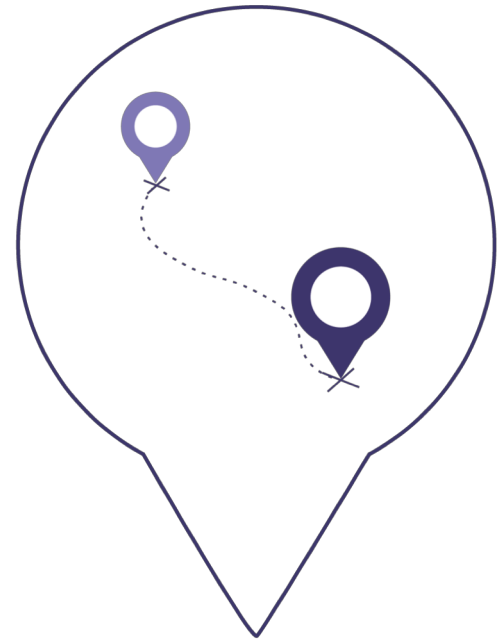
# Les atouts relatifs des différents modes



ATOUTS RELATIFS DES DIFFÉRENTS MODES, SELON LE RESENTI DES RÉPONDANTS



## 2. Itinéraires de voyage





# Itinéraires de voyage - Train



## Les voyages en train

- + Organisation du voyage : une pratique de plus en plus connectée, basée sur la stratégie du meilleur tarif
- + La gare : des améliorations constatées dans l'aménagement des gares, mais une accessibilité à améliorer
- + Des trajets plutôt confortables, mais une qualité aléatoire d'un train à l'autre, et d'une place à l'autre
- + Une gêne associée à la promiscuité avec les autres passagers, parfois bruyants
- + Les retards, un aspect clé de l'image de la SNCF ; un manque d'informations qui érode la confiance
- + Des services insuffisants à bord : wagon-bar jugé peu agréable et trop cher, contrôleurs trop peu présents...

*« Je regarde le prix, et c'est vrai que je prends le tarif le moins cher. C'est vrai que s'il y a une petite différence je vais plutôt prendre un billet échangeable. Et je module les horaires si je peux en fonction des tarifs. » Anne, 55 ans Toulouse*

*« Quand on voyage en seconde, on paie le même prix, mais c'est un peu au petit bonheur la chance selon le matériel sur lequel on tombe. Ça impacte beaucoup le confort du voyage. » Elsa, 25 ans, Lille*

*« Le train n'est pas un moyen de transport en lequel j'ai confiance, par exemple pour un entretien d'embauche ou ce genre de choses, je ne sais pas si je prendrais vraiment le train, à moins de le prendre la veille. » Juliette, 27 ans, Toulouse*

# Itinéraires de voyage - Covoiturage



## Les voyages en covoiturage

- + Organisation du voyage : une réservation de dernière minute, un monopole effectif de Blablacar.
- + Une pratique qui devient trop « monétarisée »?
- + Des voyages jugés agréables dans la majorité des cas, une convivialité appréciée.
- + Plusieurs usagers déclarent avoir vécu des expériences insécurisantes : conduite rapide et dangereuse, voyageuse seule avec un conducteur. Cela n'a pas découragé le recours au covoiturage.
- + Peu d'usagers ont eu recours au service après-vente, ceux qui en ont eu l'occasion sont satisfaits.

*« Je trouve que c'est honteux le prix qu'ils prennent aujourd'hui, c'était censé être pour aider les gens à se déplacer, pour rendre service. (...) Je ne vois pas pourquoi Blablacar devrait pratiquer des tarifs aussi élevés. C'est disproportionné par rapport au service (...). Si je pouvais basculer sur une autre appli, je le ferais »  
Marc, 45 ans, Bordeaux*

*« Le trajet était très sympa, on était 4 dont le conducteur, on a eu un peu de retard à cause des bouchons, mais ce n'était pas la faute du conducteur ou des autres passagers. » Marie, 25 ans, Bordeaux*

*Pendant le trajet, c'est échange et partage sur tout et n'importe quoi. C'est toujours bien de rencontrer du monde (...). On est plus stimulé, et c'est plus sympa de partager un trajet à plusieurs.» Benjamin, 29 ans, Toulouse*

# Itinéraires de voyage – Cars SLO



## Les voyages en car

- + Organisation du voyage : la recherche d'un billet de train oriente les usagers vers les cars SLO
- + Inconfort des gares d'arrivée et de départ : manque d'aménagement et d'information, manque de personnel pour organiser le départ
- + Durée de voyage importante et manque de fiabilité des horaires
- + Des pauses régulières difficiles à tolérer, particulièrement lorsque le car a du retard
- + Des cars étroits et inconfortables
- + Une alternative au covoiturage sans obligation de conversation

« J'avais commencé par chercher des billets de train, et on m'avait proposé un trajet en bus. » Anne, 55 ans, Toulouse

« C'était trop long, c'était 8h ou 10h, et on a eu une pause du chauffeur, et quand on est arrivés à Paris il y avait un bordel monstre, donc je pense qu'au total ça a bien pris 12h. (...) J'étais plus très bien sur la fin du trajet, et du coup ça devenait presque interminable. » Elsa, 25 ans, Lille

« Je m'en souviens encore parce que pendant 3 ou 4 jours après encore j'avais mal au dos. Niveau confort, c'était horrible. » Maxime, 18 ans, Bordeaux

# Itinéraires de voyage - Avion



## Les voyages en avion

- + Organisation du voyage : des réservations réalisées en ligne, suivant un critère de prix
- + A l'aéroport : peu d'intérêt pour les commerces et des contrôles de sécurité jugés pesants
- + Des trajets inconfortables, bruyants, des contraintes de plus en plus strictes sur les bagages
- + Une expérience globalement désagréable, contrebalancée par la rapidité du trajet
- + Prise en charge limitée, voire inexistante des PMR sur les compagnies low cost ; nécessité d'accepter le fait qu'aucune assistance ne sera apportée, même en cas de procédure d'urgence

*« Ce qui m'embête c'est que les aéroports sont loin du centre-ville, donc ça demande beaucoup d'organisation, et ça génère du stress, il faut prévoir la navette, enregistrer les bagages, il y a les contrôles, un processus beaucoup plus stressant. » Aurélie, 25 ans, Lille*

*« Ce n'est pas une expérience très agréable, ça bouge, il y a du bruit, on a froid. C'est compliqué de lire. C'est pas très agréable ça. » Guillaume, 31 ans, Lille*

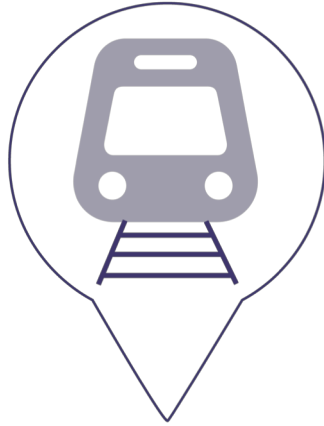
*« Pendant le temps d'attente, je déteste ça, mais après en arrivant je me dis "ah oui, c'est quand même vraiment rapide" ». Anne, 55 ans, Toulouse*

### 3. Attentes et recommandations





# Les attentes des voyageurs



## Train

- + Améliorer l'information
- + Repenser les services en wagons bars
- + Mettre la tarification des billets en adéquation avec le confort du voyage
- + Penser de nouveaux dispositifs pour faciliter la cohabitation entre les passagers
- + Gares : privilégier les espaces d'attente et améliorer la sécurité
- + Vers une complémentarité plutôt qu'une concurrence de l'ensemble des modes pour mailler le territoire



## Covoiturage

- + Des prix trop élevés pour un mode considéré comme un « service d'entraide » : contrôle de Blablacar ?
- + Des espaces de prise et dépose à améliorer
- + Garantir la sécurité et la sûreté des trajets

# Les attentes des voyageurs



## Cars SLO

- + Offrir des horaires et durées de trajet mieux évalués : fourchette horaire et information en amont des pauses (durées, services proposés sur les lieux d'arrêt).
- + Aménager les lieux d'arrivée et de départ : plus accueillants, plus protégés, mieux équipés
- + Une concurrence inutile au train, créant un système de transport à deux vitesses.
- + Pas un mode d'avenir, à moins que le service soit proposé là où le train n'est pas ou plus offert (certaines dessertes, trajets de nuit)

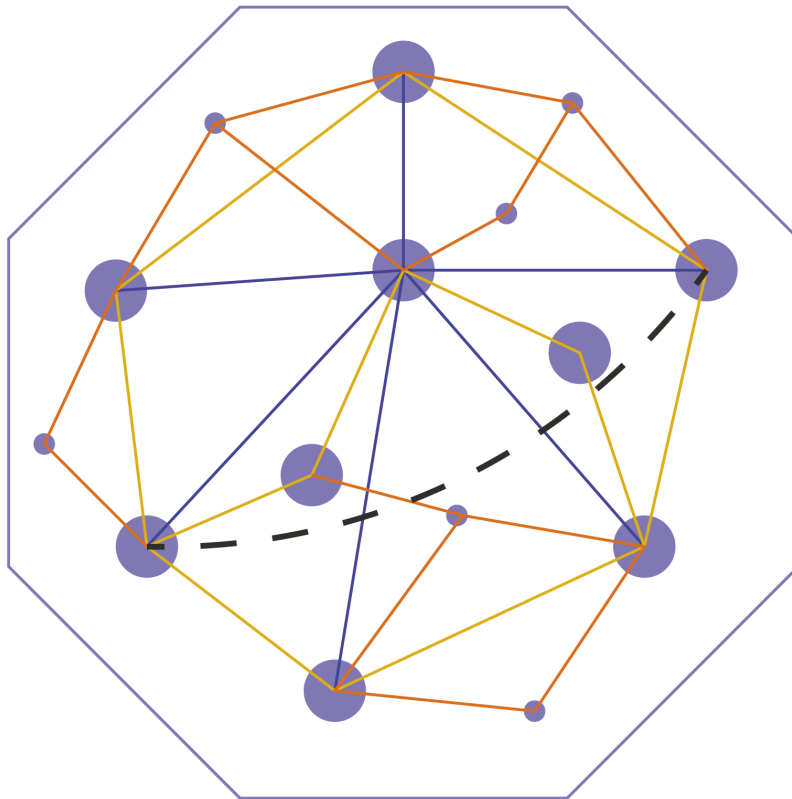
## Avion

- + Une amélioration de l'expérience en aéroport : mieux adapter les aéroports à la dématérialisation des billets en offrant des prises
- + Un coût écologique à prendre en compte : le prix bas encourage son usage, mais son caractère polluant décourage les moins de 30 ans

# Assurer la complémentarité des modes



## PENSER LA COMPLÉMENTARITÉ DES MODES POUR L'INTERURBAIN



- TRAIN** : Armature du territoire, il est le socle de la mobilité interurbaine
- CAR SLO** : Il permet des liaisons plus directes entre les villes desservies par le train, et rend accessible des villes non desservies par le train
- COVOITURAGE** : Privilégié pour les distances courtes, il rend accessibles des zones plus périphériques
- AVION** : Il limite le temps de trajet sur les grandes distances



# Scénarios prospectifs



## MINIBUS PORTE-À-PORTE

- + Une crainte de trajets trop longs du fait des détours en début et fin de trajet
- + Une alternative intéressante au covoiturage ou à l'autocar : le nombre réduit de passager améliorerait le confort par rapport à un autocar, et l'impératif de conversation serait moins important qu'en covoiturage
- + Un mode qui se doit d'être électrique

« Moi, je trouve que de privilégier les trucs à essence... Enfin les trains, je ne sais pas à quoi ça fonctionne. Mais il me semble que privilégier la route, quand on voit le monde qu'il y a sur la route... Je trouve que prendre un taxi puis prendre le train, c'est bien. »  
Françoise, 65 ans, Grenoble

## VÉHICULES AUTONOMES

- + Attrait par rapport à la voiture individuelle : récupérer un temps utile
- + Intérêt pour compléter la desserte en train par des bus autonomes
- + Une majorité de répondants prêts à circuler à bord d'un véhicule autonome
- + Des risques de suppression d'emplois soulignés
- + Des risques d'insécurité au sein des véhicules en l'absence d'une figure d'autorité

« Une chose gênante dans les cars c'est les pauses qui sont nécessaires pour les conducteurs, ça ne serait pas le cas dans des bus autonomes. Et ça peut être bien pour relier des petites villes qui ne sont pas desservies par d'autres réseaux que les routes », Théo, 20 ans, Toulouse



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

- + Le train reste le mode privilégié : si les retards érodent la confiance, ils ne découragent pas les usagers de l'utiliser
- + Le covoiturage bénéficie d'une bonne image, mais des freins à l'utilisation sont identifiés chez les plus âgés
- + Le car bénéficie d'une mauvaise image, confirmée à l'usage. La concurrence avec les lignes de train est mal comprise. Une mise en complémentarité est attendue.
- + L'avion est peu utilisé pour les trajets interurbains : considéré comme polluant et peu agréable



**6t-bureau de recherche**

58 rue Corvisart

75013 Paris

Tel : +33 1 53 09 26 36

Mail : [info@6-t.co](mailto:info@6-t.co)