



Qualité ressentie du voyage interurbain ou international dans le contexte de la crise sanitaire

*Étude réalisée par 6t-bureau de recherche
pour le compte de
l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports*



6t-bureau de recherche

58, rue Corvisart | 75013 Paris
info@6-t.co | www.6-t.co
+33 (1) 53 09 26 36

Mars 2022

Impressum

Commanditaire



Autorité de la Qualité de Service dans les Transports

Ministère de la Transition Écologique

Mandataire



6t-bureau de recherche

58 rue Corvisart

75013 Paris

Mode de citation recommandé

6t-bureau de recherche. (2022). *Qualité ressentie du voyage interurbain ou international dans le contexte de la crise sanitaire*. Rapport final.

Remarques

Le rapport reflète le point de vue des auteurs. Ce dernier ne correspond pas nécessairement à celui du commanditaire. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

6t – bureau de recherche en bref

L'ambition du bureau de recherche 6t est de se situer à l'interface de la recherche académique et de l'étude appliquée pour répondre à la demande sociale par une expertise de haut niveau, tout en produisant des connaissances scientifiques et techniques au service de la décision.

Les compétences de 6t permettent de mobiliser différents types de méthodes propres à la compréhension de la sociologie, de la géographie urbaine et de la prospective urbaine et de mener des analyses qualitatives, quantitatives et cartographiques.

Cette variété de compétences repose sur une équipe pluridisciplinaire composée de sociologues, cartographes, géographes, politistes, ingénieurs, économistes et urbanistes qui accompagnent régulièrement les autorités publiques, les aménageurs, mais aussi les opérateurs privés et les industriels sur les enjeux urbains en lien avec la mobilité, les usages et les modes de vie urbains. En complément, via notamment la constitution de panels d'usagers des différents modes de transport, 6t réalise de nombreux travaux sur les nouvelles formes de mobilité qui visent à mesurer les évolutions de comportement et à en identifier les tendances.



Table des matières

<i>Impressum</i>	1
Introduction et méthodologie	5
1. <i>Contexte et objectifs</i>	6
2. <i>Méthodologie</i>	8
2.1. Saisir les perceptions, représentations et expériences vécues par les usagers au travers d'une méthodologie qualitative.....	8
2.2. Description de l'échantillon	9
Partie 1	12
Les pratiques de voyage interurbain et international avant la crise sanitaire	12
1. <i>Habitudes de voyage interurbain et international avant la crise sanitaire : un panel de grands voyageurs aux habitudes variées</i>	13
1.1. Une fréquence de voyage élevée et des destinations variées.....	13
1.2. Voyager, une passion parfois décrite comme un besoin	14
1.3. Voyager pour les loisirs, dans le cadre du travail ou pour rendre visite à des proches.....	15
1.4. Cartes de fidélité, abonnements et comptes clients.....	15
2. <i>Modes de transport utilisés</i>	17
2.1. Perception des différents modes de transport	17
2.2. Déterminants entrant en considération dans le choix de modes utilisés.....	20
Synthèse Partie 1	24
-	24
Les pratiques de voyage interurbain et international avant la crise sanitaire	24
Partie 2	25
La crise sanitaire comme élément de rupture des pratiques de voyage habituelles	25
1. <i>Annulations et reports de voyages en période de crise sanitaire</i>	26
1.1. Annulations contraintes et ressenti quant aux compensations obtenues	26
1.2. Annulations volontaires.....	30
1.3. Conséquences des annulations ou reports sur les habitudes de voyage	32
Synthèse Partie 2	34
-	34
La crise sanitaire comme élément de rupture des pratiques de voyage habituelles	34

Partie 3.....	36
Voyager pendant la crise sanitaire.....	36
1. <i>S'adapter au contexte sanitaire en vigueur pour continuer à voyager</i>	37
1.1. Nombre et type de voyages réalisés pendant la période de crise sanitaire	37
1.2. L'organisation du voyage : de la réservation à l'assurance en cas d'annulation.....	39
1.3. Mesures sanitaires en vigueur et expérience des voyageurs.....	41
1.4. Aléas rencontrés au cours des voyages.....	49
2. <i>Contourner les interdictions de déplacement pour continuer à voyager</i>	51
2.1. Description et motifs des voyages réalisés	51
2.2. Méthodes de contournement des mesures restrictives en vigueur	52
Synthèse Partie 3	55
-	55
Voyager pendant la crise sanitaire	55
 Partie 4.....	 56
Voyager après la crise sanitaire : le changement durable des pratiques de voyage	56
1. <i>Pistes d'amélioration et solutions envisagées pour faciliter l'expérience des voyageurs en période de crise sanitaire</i>	57
1.1. Principaux manques et besoins d'amélioration pour faciliter l'expérience voyageur	57
1.2. Éléments positifs rapportés par les voyageurs.....	60
1.3. Bonnes pratiques observées à l'étranger	62
2. <i>Impacts à long terme de la crise sanitaire</i>	63
2.1. Conséquence de la crise sanitaire sur les pratiques de voyage	63
2.2. Conséquences de la crise sanitaire sur les habitudes d'organisation des voyages	66
2.3. Autres changements dans les modes de vie en lien avec la crise sanitaire	67
Synthèse Partie 4	69
-	69
Voyager après la crise sanitaire : le changement durable des pratiques de voyage	69
 Conclusion.....	 70
Des voyages empêchés par la crise.....	71
Organiser un voyage en temps de crise sanitaire.....	71
Des mesures sanitaires à l'impact ambivalent sur le ressenti associé au voyage.....	72
L'enjeu crucial de la disponibilité et de la lisibilité des informations	72
Des demandes d'amélioration portant davantage sur une simplification des règles et procédures que sur un renforcement de la sécurité sanitaire.....	72

La crise sanitaire comme élément déclencheur ou accélérateur d'un changement de comportement	73
Table des figures	74
Annexes	76
1. <i>Guide d'entretien</i>	77
1.1. Objectifs	77
1.2. Une série de 20 entretiens semi-directifs	77
Introduction.....	78
Caractéristiques individuelles des enquêtés	78
Pratiques de mobilité interurbaine	79
Description du dernier voyage interurbain ou international effectué depuis le début de la crise sanitaire.....	80
Report ou annulation d'un voyage interurbain ou international dans le contexte de la crise sanitaire	81
Pistes d'amélioration et solutions envisagées	82
2. <i>Note méthodologique du guide d'entretien</i>	83

Introduction et méthodologie

1. Contexte et objectifs

Depuis mars 2020, la **crise sanitaire** liée à la pandémie de COVID-19 a, à l'échelle mondiale, eu de multiples conséquences sur le quotidien des individus et a tout particulièrement **affecté leurs déplacements**, aussi bien en termes de distance que de motif, de mode ou de conditions de voyage.

En fonction de l'évolution locale de la situation sanitaire, les mesures mises en place par les pouvoirs publics ont plus ou moins étroitement **circonscrit le périmètre de déplacement des citoyens**. En France, les déplacements ont tout d'abord été limités à un rayon d'1 kilomètre autour du domicile lors du premier confinement. Lors du deuxième confinement (automne 2020), une extension à 20 kilomètres a finalement été mise en place et, lors du troisième confinement, au printemps 2021, le rayon a été ramené à 10 kilomètres, mais 30 kilomètres pour les achats ou démarches administratives, les déplacements inter-régionaux étant interdits. En période de déconfinement, une restriction à une limite de 100 kilomètres a également eu cours. Ces règles ont évolué d'un confinement à l'autre, mais aussi au cours d'un même épisode de confinement, avec parfois une différenciation entre zones au sein du territoire français. Les **justificatifs** à fournir ont eux-aussi évolué (attestations de déplacement dérogatoire, régulièrement mises à jour). Ces limites de distance – et de motif, puisque certains déplacements pour motif « impérieux » pouvaient faire l'objet d'une dérogation – ont ainsi profondément affecté, et limité, la mobilité des individus.

Pour s'adapter à cette baisse – contrainte – de la demande, **les compagnies de transport interurbain ont adapté leur offre**, en faisant le choix de supprimer certains trains ou vols, avec des répercussions sur les horaires proposés. Elles ont également dû mettre en place les **mesures sanitaires** instaurées au niveau gouvernemental, en adoptant par exemple une signalétique de distanciation sociale à bord des véhicules mais aussi en gare ou dans les aéroports. À bord des véhicules, des règles sanitaires précises s'appliquent : utilisation d'un siège sur deux au printemps 2020, suspension de la restauration à bord des trains jusqu'à l'été 2021, port du masque obligatoire. Le 9 juin dernier, avec l'ouverture de la vaccination à l'ensemble des Français et la mise en place d'un **pass sanitaire** obligatoire pour accéder à certains lieux, comme les cafés, restaurants, cinémas ou salles de spectacles, ce sésame est devenu obligatoire pour voyager en transports collectifs interurbains (train, avion) en France¹. Le ralentissement de la pandémie combiné à l'accélération de la campagne de vaccination en France et à l'international ont permis la reprise des activités et des déplacements liés aux loisirs et au tourisme.

Concernant les **voyages internationaux**, la situation se révèle plus complexe encore. Les modalités peuvent varier d'un pays à un autre, en fonction des accords établis. Alors que les voyages internationaux, notamment pour des motifs touristiques, s'étaient démocratisés avec la mise en place de la liberté de circulation (absence de contrôle aux frontières) au sein de l'espace Schengen en 1995 mais aussi la diminution des coûts de l'avion depuis l'arrivée de compagnies aériennes *low cost*, la pandémie a eu pour effet de faire réapparaître certaines frontières². Une fois dans le pays de destination, des règles établies localement peuvent de plus contraindre les voyageurs à l'**isolement** (quarantaine ou quatorzaine), variant là encore en fonction des zones géographiques et du pays d'origine du voyageur, ou affecter leurs déplacements intérieurs.

Les **conditions de voyage dans les modes collectifs longue distance** ont cependant été adaptées afin de pouvoir respecter les mesures sanitaires en vigueur, affectant le ressenti et le confort des voyageurs. Ces

¹ <https://www.gouvernement.fr/pass-sanitaire-vaccination-ce-qui-change-au-9-aout-2021> (consulté le 26/08/2021)

² Voir, par exemple, Foucher M., (2020), « La réaffirmation des frontières en Europe et dans le monde », *Géokonfluences* [en ligne], URL : <http://geoconfluences.ens-lyon.fr/actualites/eclairage/pandemie-de-covid-19-regards-croises-de-geographes> (consulté le 26/08/2021) ; phénomène également pointé, de manière plus générale, par Bourdelais P., (2008), « L'épidémie créatrice de frontières », *Les Cahiers du Centre de Recherches Historiques, Archives* (42), 149-176.

modes ont durablement souffert d'une perception négative liée à l'image de promiscuité entre les passagers qui leur est associée, certains voyageurs pouvant craindre d'être contaminés³.

À cela s'ajoutent les **annulations de voyages** réservés avant le début de la crise sanitaire, au bien entre deux confinements, et n'ayant pas pu être effectués car ne correspondant pas à un motif impérieux. Certains voyageurs ont par ailleurs pu renoncer d'eux-mêmes à effectuer des déplacements réservés ou non, par crainte du risque sanitaire pour un trajet long en transport collectif, par exemple. En France, les compagnies ont dans un premier temps été tenues de proposer un report du voyage, ou un **remboursement** en cas de non-réalisation sous 18 mois⁴. Celle-ci prenant fin le 15 septembre, les compagnies seront obligées de rembourser les séjours annulés. Depuis la fin du premier confinement et la reprise du trafic, certaines compagnies, comme la SNCF, ont aussi proposé des billets 100% échangeables et remboursables avant le départ⁵.

La crise sanitaire a donc eu un impact sans précédent sur la mobilité, notamment à longue distance et en modes collectifs et a bouleversé les habitudes des usagers. Pour le seul secteur aérien, l'association internationale du transport aérien évalue par exemple la chute de son activité à -66% entre 2020 et 2019⁶. L'évolution imprévisible de la situation sanitaire et, partant, des mesures de restriction mises en place par les pouvoirs publics a introduit une **forte incertitude pour les voyageurs**, pouvant les dissuader de réserver un billet qu'ils ne sont pas sûrs de pouvoir utiliser et/ou de se faire rembourser. Les conditions de voyage ont également affecté le **ressenti du confort et de la sécurité (sanitaire)** des voyageurs, à bord des véhicules et dans les gares ou aéroports. Enfin, la complexité des règles soulève un **enjeu fort de lisibilité**, renforcé par leurs nombreuses évolutions. Les conditions peuvent non seulement évoluer entre la réservation d'un voyage et sa réalisation effective, mais aussi entre l'aller et le retour. Pour les voyages internationaux, les différences de législation entre pays et parfois, la barrière de la langue ou les mesures d'isolement ont également eu un impact fort sur l'expérience des voyageurs.

Tous ces éléments ont **bouleversé l'expérience des voyageurs** interurbains et internationaux utilisant des **modes collectifs**, qu'il s'agisse du train, de l'avion mais aussi du car, du covoiturage longue distance ou du bateau.

L'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports (AQST) souhaite ainsi **étudier la qualité du voyage ressentie par les voyageurs dans le contexte de la crise sanitaire** débutée en mars 2020. Sans entrer dans le sujet de la perception de la proportionnalité ou du bien-fondé des mesures sanitaires par les voyageurs, il s'agit de comprendre en quoi leur expérience de déplacement interurbain ou international a pu évoluer au cours de cette période de crise inédite.

Cette approche doit intégrer les **différentes étapes du voyage** : au-delà du **trajet** en lui-même, il convient de s'intéresser également à la **réservation**, en amont, et à la lisibilité perçue des informations, mais aussi aux **services après-vente** en cas de difficulté ou d'annulation du voyage.

Le champ de l'étude correspond aux **déplacements interurbains**, permettant de se rendre d'une agglomération à une autre et d'une portée minimale d'une centaine de kilomètres, et aux **déplacements internationaux**, qu'ils soient ou non effectués à l'intérieur de l'Union Européenne.

³ Voir par exemple : <https://www.lefigaro.fr/economie/covid-19-44-cas-lies-a-un-vol-sur-1-2-milliard-de-passagers-depuis-janvier-20201008> ou https://www.lemonde.fr/societe/article/2021/05/10/comment-l-epidemie-bouleverse-la-mobilite_6079738_3224.html (consultés le 14/01/2022)

⁴ Ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure, URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041755833/> (consulté le 26/08/2021)

⁵ <https://www.oui.sncf/aide/situation-sanitaire-coronavirus> (consulté le 26/08/2021)

⁶ France Bleu, « Coronavirus : le trafic aérien de passagers a chuté de 66% en 2020 selon les compagnies », Février 2021 <https://www.francebleu.fr/infos/transports/coronavirus-le-traffic-aerien-de-passagers-a-chute-de-66-en-2020-selon-les-compagnies-1612364734> (consulté le 14/01/2022)

2. Méthodologie

2.1. Saisir les perceptions, représentations et expériences vécues par les usagers au travers d'une méthodologie qualitative

La méthode **qualitative** a été mobilisée pour cette étude, avec la réalisation d'**entretiens semi-directifs** longs (d'une durée d'environ une heure). Cela permet, en partant du discours des usagers et du récit qu'ils font de leur expérience, de recueillir une diversité de pratiques et de points de vue. Sans orienter ou influencer leurs discours par des modalités de réponse établies *a priori*, cette méthode présente l'avantage de tendre vers l'exhaustivité des points de vue. Il s'agit donc de questionner les usagers sur leurs expériences vécues en matière de voyages interurbains et internationaux en transports collectifs en période de crise sanitaire, mais également sur leurs ressentis et perceptions ainsi que sur leurs attentes vis-à-vis de cette problématique.

Comme démontré par de nombreux analystes des méthodes d'enquêtes, tels Gotman et Blanchet⁷, « *les informations issues des méthodes d'enquêtes qualitatives sont validées par le contexte et n'ont pas besoin de l'être par leur probabilité d'occurrence* ». L'objectif de la méthode est donc bien de recueillir un maximum de diversité de profils et de pratiques. Notre méthodologie qualitative s'appuie sur un **échantillon de 20 répondants**, et permet donc de viser l'exhaustivité en appréhendant de la manière dont les perceptions subjectives sont formées et influencées par une variété de situations, mais pas de conclure que certains contextes (par exemple, la taille de l'agglomération) ou certaines caractéristiques sociodémographiques (par exemple, le fait d'être retraité, ou d'être une femme) sont corrélés à certains ressentis. Son objectif n'est pas de faire émerger des différences de perception en fonction de variables sociodémographiques (âge, genre, CSP) ou résidentielles (cœur d'agglomération ou périphérie). Ces variables sociodémographiques peuvent néanmoins être utilisées pour analyser les perceptions recueillies : les différences sont donc soulignées lorsqu'elles sont particulièrement saillantes, mais ne peuvent pas être considérées comme représentatives du groupe considéré, et encore moins comme généralisables à l'échelle de celui-ci.

Les entretiens ont été menés à partir d'un **guide** composé de questions ouvertes, laissant libre cours à la conversation tout en orientant l'échange vers les aspects qui nous intéressent ici. Des questions de relance plus détaillées ont également été proposées, afin d'aborder tous les points souhaités et de rendre l'entretien plus dynamique en cas de besoin. Ce guide, présenté en annexe, est structuré en cinq parties :

- + Caractéristiques individuelles, afin de cerner le profil de l'enquêté, à la fois en termes sociodémographiques, en termes d'équipement et d'usage des outils numériques, d'équipement et de pratiques de mobilité quotidienne, ainsi qu'au regard du schéma vaccinal contre le Covid-19 ;
- + Pratiques de mobilité interurbaine avant la période de crise sanitaire (modes collectifs interurbains utilisés, fréquence des déplacements, critères de choix des modes interurbains, perception des différents modes de transports) ;

⁷ Blanchet A., Gotman A., (1992), *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*.

-
- + Description des derniers voyages réalisés depuis le début de la crise sanitaire (nombre de voyages réalisés, modes de transport utilisés, description, motif et durée des déplacements), des mesures sanitaires en vigueur en France et/ou à l'étranger (et leur clarté) ainsi que du ressenti subjectif général lors des voyages ;
 - + Expériences de report ou d'annulation de voyages interurbains ou internationaux en période de crise sanitaire et potentielle influence sur la volonté de voyager ;
 - + Pistes d'amélioration envisagées permettant de faciliter l'expérience des voyageurs en cas de prolongation ou de réintroduction des mesures sanitaires.

Le guide d'entretien a vocation à servir de support pour conduire l'entretien et pouvoir relancer l'enquêté si besoin. Toutefois, toutes les questions ne sont pas forcément posées, et ne sont pas non plus nécessairement posées dans l'ordre prévu par le guide. L'entretien doit ressembler à une conversation, dans laquelle la personne interrogée est invitée à s'exprimer librement, et non pas à un questionnaire qui induirait des réponses brèves. L'objectif de cette méthode est ainsi de faire parler l'enquêté le plus possible, afin de recueillir un maximum d'informations détaillées sur son expérience vécue (ressenti subjectif).

2.2. Description de l'échantillon

20 entretiens semi-directifs longs (d'une durée d'environ une heure) ont été réalisés au cours du mois d'octobre 2021 (semaine du 18 au 22 octobre). Ces entretiens ont été menés par téléphone.

Le choix a été fait d'inclure une variété de zones de résidence, l'offre de transports collectifs interurbains pouvant varier selon les territoires, et étant davantage étoffée dans les grandes métropoles. Les enquêtés ont donc été recrutés aussi bien en Île-de-France que dans de grandes ou moyennes agglomérations hors Île-de-France, ou dans des zones rurales.

Les répondants ont été recrutés par le panelliste Made in Studios (MIS Group) selon les critères suivants :

- + Variété de zones de résidence ;
- + Équilibre en termes de genre ;
- + Variété d'âges ;
- + Variété de catégories socioprofessionnelles ;
- + Pour tous les enquêtés, utilisation au moins une fois de modes collectifs pour des voyages interurbains ou internationaux avant la crise sanitaire (soit avant mars 2020) ;
- + Pour la moitié des enquêtés au moins, utilisation au moins une fois de modes collectifs pour des voyages interurbains ou internationaux depuis le début de la crise sanitaire (soit depuis mars/juin 2020), dont une partie hors Union européenne (au moins 5 enquêtés) ;
- + Pour au moins 5 enquêtés, annulation ou report d'au moins un voyage interurbain ou international depuis juin 2020 (soit depuis la sortie du 1^{er} confinement).

L'échantillon retenu présente une répartition équilibrée en termes de genre, avec 9 hommes et 11 femmes.

L'échantillon présente aussi une variété d'âges, avec une bonne représentation de toutes les classes d'âge, si ce n'est la classe 40-50 ans, qui ne compte qu'un seul enquêté. Cela ne porte cependant pas préjudice à la qualité du matériau recueilli, dans la mesure où l'échantillon présente une variété d'âges et comporte des enquêtés jeunes et plus âgés.

Genre		Âge				
Hommes	Femmes	Moins de 30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50-60 ans	Plus de 60 ans
9	11	4	5	1	6	5

Figure 1 - Description de l'échantillon en termes de genre et d'âge

Parmi les vingt répondants, on dénombre quinze actifs en emploi, un actif en recherche d'emploi et quatre retraités. En termes de catégories socioprofessionnelles, huit actifs en emploi appartiennent à la catégorie des employés (avec des métiers divers), quatre à celle des cadres et professions intellectuelles supérieures, et trois à celle des professions intermédiaires.

Les lieux de résidence des enquêtés présentent également une variété, tant en termes de localisation en France métropolitaine qu'en termes de typologie de territoire (centre-ville, banlieue, périurbain, milieu rural).

Seize des vingt répondants ont effectué un voyage à l'étranger depuis mars 2020, et cinq ont voyagé en dehors des frontières de l'Union européenne. Seul un répondant n'a finalement utilisé aucun mode de transport collectif interurbain depuis le début de la crise sanitaire, mais a voyagé en voiture.

Enfin, il est important de souligner que tous les enquêtés ont indiqué disposer d'un schéma vaccinal complet contre le Covid-19 et donc d'un passe sanitaire, leur garantissant ainsi l'accès aux différents modes de transports interurbains collectifs.

Prénom*	Genre	Âge	Commune de résidence	Activité et CSP	Modes collectifs interurbains utilisés depuis mars 2020	Voyages effectués en France depuis la crise sanitaire	Voyages effectués à l'étranger depuis la crise sanitaire
Marc	H	50 ans	Paris (75)	Actif en emploi (employé)	Train Bateau	Saint-Malo, Cassis,	NC
Lucas	H	28 ans	Lille (59)	En recherche d'emploi (CPIS)	Train Avion Car Bateau	Lyon, Montpellier, Paris, Bordeaux, Toulouse... : train, avion, car	Portugal, Suisse, Pays-Bas, Belgique, Italie : avions, bus et train ; USA, Mexique, Costa Rica, Colombie, Irak... : avion
Maëva	F	33 ans	Haubourdin (59)	Active en emploi (employée)	Avion Train Car	Région PACA, Alsace, Normandie : train, voiture, avion	Grèce, Sicile, Suède : avion
Catherine	F	55 ans	Montpellier (34)	Active en emploi (employée)	Train Avion	Paris, Bretagne, Grand Est : Train et avion	Allemagne et New York : avion
Ahmed	H	47 ans	Dieulouard (54)	Actif en emploi (employé)	Train Bus	Saint-Jean-de-Luz, Paris, Nancy, Marseille, Bordeaux : train	Allemagne, Suisse, Belgique : avion
Marie	F	63 ans	Nantes (44)	Retraitée (comptable/profession intermédiaire)	Train Avion Bateau	Paris, Belle-Île-en-Mer, Nice : train, bateau, avion	Italie : avion

Chantal	F	64 ans	Coueron (44)	Retraitée (employé)	Train Bateau Voiture	NC	Italie : train et bateau
Antoine	H	27 ans	Codognan (30)	Actif en emploi (CPIS)	Train Avion Voiture Car Bateau	Lyon, Paris, Bordeaux : train et voiture Corse : Ferry	Espagne, Grèce : avion
Paule	F	70 ans	Saujon (17)	Retraitée (employée)	Train Avion Car Covoiturage	Nice, Mont Blanc, Pays basque, Le Mans : avion, car, train	NC
Joana	F	50 ans	Toulouse (31)	Active en emploi (profession intermédiaire)	Train Avion	Aude, Paris, Biarritz : train et voiture	Portugal : avion
Jean- François	H	52 ans	Paris (75)	Actif en emploi (CPIS)	Train Avion	Corse : avion, Lyon et Bretagne : train	Allemagne : avion
Claire	F	56 ans	Paris (75)	Active en emploi (profession intermédiaire)	Train Avion	Bretagne, Corrèze, Normandie : train	NC
Manuel	H	35 ans	Plescop (56)	Actif en emploi (CPIS)	NC	Marseille, Paris, Poitiers, Sud-ouest : voiture	NC
Inès	F	25 ans	Strasbourg (67)	Active en emploi (profession intermédiaire)	Train Avion	Bretagne, Paris, Montpellier, Marseille, Grenoble, Lyon : train, avion	Espagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Allemagne, Suisse : voiture ou train ; Maroc : avion
Walid	H	32 ans	Paris (75)	Actif en emploi (employé)	Train Avion Covoiturage	Normandie, Bretagne, Chamonix, Bordeaux, Perpignan : car, train, avion	Grèce : avion et bateau Espagne et Allemagne : train
Pascal	H	62 ans	La Haye d'Ectot (62)	Retraité (artisan)	Train Avion Bateau	Paris : train / Nice Avion	Grèce : avion et bateau ; Mexique : avion
Laura	F	32 ans	Paris (75)	Active en emploi (CPIS)	Train Avion Covoiturage	Vendée, Dordogne, Lyon, les Arcs : train et voiture	Belgique, Allemagne : train, voiture et avion ; Afrique du Sud : avion
Louise	F	61 ans	Le Havre (76)	Active en emploi (employée)	Avion	NC	Crète et Grèce : avion
Karine	F	51 ans	Burnac (87)	Active en emploi (employée)	Train Avion Bateau	Paris, Bretagne, Royan : train	Grèce : bateau
Guillaume	H	32 ans	Lille (59)	Actif en emploi (employé)	Train Avion	Gorges du Verdon, Fréjus : en voiture	Grèce, Belgique, Espagne : avion

Figure 2 - Description de l'échantillon selon les voyages réalisés depuis le début de la crise sanitaire

*Les prénoms ont été modifiés pour garantir l'anonymat des personnes interrogées.

Partie 1

Les pratiques de voyage interurbain et international avant la crise sanitaire

1. Habitudes de voyage interurbain et international avant la crise sanitaire : un panel de grands voyageurs aux habitudes variées

Afin de comprendre la façon dont la crise sanitaire avait pu affecter les pratiques de voyage des répondants, ces derniers ont été interrogés en premier lieu sur leurs habitudes de déplacements interurbains et internationaux avant mars 2020. Il leur a été demandé d'indiquer la fréquence à laquelle ils étaient habitués à partir, les motifs à l'origine de leurs voyages, ainsi que les modes de transport habituellement empruntés.

Pour les besoins de l'étude, le recrutement du panel a visé exclusivement des personnes ayant déjà utilisé des modes de transports collectifs pour leurs voyages interurbains ou internationaux. Les participants finalement sélectionnés se sont avérés présenter des **fréquences de voyage particulièrement élevées**. La plupart décrivent les voyages interurbains et parfois internationaux comme **une habitude, intervenant plusieurs fois par an**.

1.1. Une fréquence de voyage élevée et des destinations variées

Tous les enquêtés ont décrit **une fréquence de voyages élevée avant le début de la crise sanitaire**. Au cours des entretiens, cette fréquence a souvent été détaillée en distinguant le nombre de voyages réalisés pour chaque motif, avec chaque mode de transport et pour chaque type de destination, avec **une distinction entre les voyages réalisés en France et ceux ayant eu lieu à l'étranger**.

« On va dire que je voyageais une fois par trimestre. Ou je dirais même, tous les trois, quatre mois à l'étranger, et tous les deux mois en France. » Antoine, 27 ans, Codognan (30)

« L'avion, c'est au moins deux fois par an. Ça, c'est sûr. Je fais deux voyages. Et le train, pareil, deux fois. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

« Avant le Covid, c'était deux ou trois voyages par an, surtout en Europe, par contre. Et c'était l'avion. Sauf quand je vais à Paris, je prends le train. En principe, jusqu'à présent, je vais à Paris une fois par an. Donc là, je prends le train. » Joana, 56 ans, Toulouse (31)

Pour cette enquête, la fréquence élevée de ses déplacements est due à **une multitude de voyages courts, pendant les week-ends** et à un **fractionnement des congés** sur des périodes de cinq jours, plusieurs fois au cours de l'année.

« Bah, on va dire vraiment voiture pour partir sur deux ou trois jours en week-end, c'était une fois par mois, on va dire. Pour, vraiment, partir loin, faire des gros week-ends, etc., ça serait une fois par mois, on va dire. Les vacances, on part plusieurs fois, plutôt 5 jours. On va dire, peut-être six fois par an. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

L'**habitude de voyager** est parfois décrite comme **une constante**, qui s'est **développée et maintenue au cours de la vie**, comme l'illustre ce verbatim.

« J'ai toujours beaucoup voyagé. Je suis allée au Tyrol, je suis allée en Andalousie. Pour tout vous dire, j'avais un comité d'entreprise à la Sécu et ils organisaient des voyages et on payait tous les mois. C'était super, c'était très bien. Ah, ben, il y avait un voyage tous les ans. » Paule, 70 ans, Saujon (17)

Au même titre que Paule, plusieurs répondants ont mentionné **les comités d'entreprise**, permettant aux employés de bénéficier de l'organisation de voyages de groupes ou **d'obtenir des réductions pour leurs vacances personnelles** (réductions portant sur le transport, le logement ou les activités touristiques).

« Alors avant le Covid, moi je voyageais tous les deux mois. [...] J'ai fait beaucoup, beaucoup de destinations, beaucoup de voyages à l'étranger, d'ailleurs. Je parlais également avec des voyages du comité de l'entreprise, etc. Donc, quasiment tous les deux mois, j'étais parti. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Interrogé sur le type de voyages réalisés avec son comité d'entreprise, Walid évoque **une multitude de destinations, sur plusieurs continents**. En parlant de ses habitudes de voyage pré-crise sanitaire, Walid raconte : « ça dépotait ». Pour lui, la pratique du voyage était donc très soutenue.

« C'était varié, ça dépendait, mais c'était souvent à l'étranger, il y avait beaucoup de voyages à l'étranger, ouais. Si vous avez besoin que je vous cite des destinations, euh... Dubaï, Bali, Sri Lanka, Japon. Qu'est-ce que j'ai fait d'autre ? L'Allemagne, la Hollande, les Pays-Bas, l'Espagne, le Maroc, la Tunisie, l'Algérie, l'Égypte, les Émirats arabes unis, j'ai fait le Qatar, j'ai fait le Koweït, j'ai fait Bahreïn, j'ai fait Oman. J'ai fait le Liban. Et voilà, je crois que c'est déjà bien... et j'ai fait l'Amérique aussi. J'ai fait le Grand Canyon. J'ai fait Los Angeles. J'ai fait New York. Voilà, avant le Covid, ça dépotait, hein. » Walid, 32 ans, Paris (75)

1.2. Voyager, une passion parfois décrite comme un besoin

Pour plusieurs enquêtés, le voyage constitue une habitude, et peut être réalisé **plusieurs fois par mois ou par an**, comme l'explique Marie.

« L'avion, c'est au moins deux fois par an. Ça, c'est sûr. Je fais deux voyages. Et le train, pareil, deux fois. Habituellement, je fais chaque année un grand voyage à l'autre bout du monde. Chaque année, dans des pays différents, donc, et un autre petit voyage, soit en Europe, soit en France. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Ainsi, le voyage peut être considéré comme **une activité qui doit avoir lieu chaque année, ressentie comme un besoin**. Les deux verbatim suivants l'illustrent, dans la mesure où les enquêtées indiquent « essayer » de voyager le plus possible. Maëva et Chantal semblent ainsi accorder une valeur différente aux voyages effectués en avion, ainsi qu'à ceux effectués à l'étranger : ces voyages plus lointains semblent pour elles avoir une valeur plus importante que des séjours en France, par exemple.

« J'essaie quand même de voyager régulièrement, quasiment tous les deux ou trois mois, et si ce n'est pas à l'étranger, c'est au moins en France » Maëva, 33 ans, Hautbourdin (59)

« L'avion, on essaie une fois par an ou deux, une fois par an sûr » Chantal, 64 ans, Couëron (44)

Hors période de crise sanitaire, **l'utilisation du terme « essayer » sous-entend une organisation permettant au voyage d'avoir lieu**, probablement liée à **l'obtention de congés**, ou aux **possibilités financières du ménage**. C'est ce que mentionne Walid, lorsqu'il parle de son métier de responsable logistique dans un grand groupe. Ses horaires de travail débordant souvent de son emploi du temps habituel lui ont permis d'obtenir des journées de récupération et d'accumuler des congés pour partir en voyage.

« J'ai eu de la chance d'avoir des extras dans mon métier. Donc ces extras-là d'horaires me permettent d'accumuler plus de congés et donc de partir plus souvent. » Walid, 32 ans, Paris (75)

1.3. Voyager pour les loisirs, dans le cadre du travail ou pour rendre visite à des proches

Plusieurs motifs de voyage peuvent être identifiés. La plupart des voyages décrits par les enquêtés ont été réalisés **dans le cadre de leurs loisirs**, pendant leurs vacances. Plusieurs personnes ont néanmoins mentionné **des voyages fréquents liés à leur activité professionnelle, ralentis ou arrêtés depuis la crise sanitaire**.

« Avant, quand je travaillais, l'avion c'était toutes les deux semaines et maintenant je prends l'avion une fois tous les deux mois. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Dans d'autres cas, deux motifs de voyage se recoupent. Ainsi, avant la crise sanitaire, une enquêtée partait aux États-Unis environ une fois tous les trois mois, pour une durée minimum de 15 jours. **Ce qui relevait du motif professionnel s'accompagnait sur place de visites amicales**.

« Avant la crise sanitaire, il n'y avait aucun problème. Je pouvais aller aux États-Unis. Surtout Chicago, puisque je faisais beaucoup de choses là-bas, et professionnelles et amicales, donc voilà. » Claire, 56 ans, Paris (75)

Les voyages réalisés dans le but de **rendre visite à de la famille** sont considérés comme **des déplacements « en plus »**, entrant dans **une catégorie différente de celle des autres voyages non professionnels** décrits, qui relèvent davantage du dépaysement ou d'une rupture de la routine quotidienne, comme l'illustre le verbatim suivant.

« On va dire, [qu'on voyage] peut-être six fois par an. Plus après, nos parents, ils ne vivent pas du tout près de chez nous, donc on doit au moins prendre le train ou l'avion pour aller chez mes parents et l'avion pour aller chez les parents de mon chéri. Deux fois chacun dans l'année. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

Au cours du même entretien, cette enquêtée décrivant son dernier voyage en avion évoquait un déplacement pour se rendre à Lyon chez ses parents, qu'elle qualifie comme *« ne comptant pas »*, considérant qu'il s'agissait d'un voyage récurrent, ou nécessaire. Le motif de voyage « visite à des proches » doit donc être distingué du voyage de loisirs, de tourisme, et peut parfois être ressenti comme un motif contraint (prendre soin de parents âgés, par exemple).

« Je l'ai pris en septembre aussi, l'avion. Mais bon, ça, ça compte pas. C'est quand je suis allée chez mes parents. Donc ça ne compte pas vraiment. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

1.4. Cartes de fidélité, abonnements et comptes clients

Près de la moitié des répondants (neuf sur les vingt enquêtés) a indiqué bénéficier d'une forme de fidélisation (carte de fidélité, compte client, abonnement) aux compagnies de transports utilisées.

a) Chez Air France, de la carte Flying Blue à la carte Gold

Six des neuf répondants fidèles à une compagnie aérienne disposent d'une carte leur garantissant des avantages chez Air France, tels que des *miles*, points cumulables et échangeables contre des réductions, services à bord ou billets d'avion.

« Je suis client Gold Air France donc grand voyageur jusqu'au mois de février. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Jean-François, quant à lui, ne dispose que d'une carte de fidélité, considérant que les partenariats établis entre Air France et d'autres compagnies aériennes lui garantissent l'accès à des avantages auprès de compagnies étrangères.

« Si vous voulez, Air France a aussi des partenariats avec d'autres compagnies étrangères. Donc voilà, je reste fidèle à Air France. » Jean-François, 52 ans, Paris (75)

De son côté, Pascal ne dispose pas de carte de fidélité, mais voyage très fréquemment avec Air France en utilisant sa carte bancaire American Express pour acheter ses billets. Cette carte lui permet également de cumuler des *miles* auprès de la compagnie

« Ce qui est important, c'est que la carte American Express, chez Air France, nous permet... ce n'est pas une fidélité, mais à chaque fois qu'on fait des achats, surtout des billets d'avion, ça nous permet de gagner des miles et de repartir en voyage. Parce qu'on est des voyageurs très fréquents. » Pascal, 62 ans, La Haye d'Ectot (62)

La possession de ces cartes de fidélité est à mettre en relation avec la fréquence des voyages.

b) Pour les destinations récurrentes, la fidélisation aux compagnies nationales

En plus de la carte de fidélité Air France, compagnie avec laquelle elle voyage le plus, Claire dispose d'une carte de fidélité American Airlines. Cette carte lui sert à cumuler des points lors de ses voyages fréquents à Chicago, pour son travail.

« Je suis cliente Air France et j'ai aussi la carte de fidélité American Airlines pour ce voyage-là [voyage récurrent à Chicago dans le cadre professionnel]. Sinon, je suis plutôt Air France, en général. » Claire, 56 ans, Paris (75)

En ce sens, Joana a choisi de disposer d'un compte client auprès de la TAP, compagnie aérienne portugaise qu'elle fréquente souvent sur le même trajet vers Faro, pour aller rendre visite à son père.

« J'ai un compte client sur la TAP. C'est la compagnie portugaise. Parce que j'ai mon papa qui est du sud du Portugal. » Joana, 50 ans, Toulouse (31)

Seul un répondant a indiqué disposer de comptes clients auprès de compagnies low-cost Easyjet, Ryanair, ainsi que sur les plateformes de réservation de vols et d'hôtels Volotea et Booking.

c) Auprès de la SNCF, des cartes avantages aux abonnements illimités

Bien que les cartes de réduction de la SNCF offrent des réductions immédiates sur les prix des billets, **seuls quatre répondants ont indiqué en disposer**. Il est intéressant de noter que trois de ces voyageurs comptent parmi les répondants les plus jeunes du panel.

Respectivement âgés de 27 et 28 ans, Antoine et Lucas ont choisi la carte avantage adulte (dans son témoignage, Lucas fait référence à la carte de fidélité « Grand voyageur » cumulable avec la carte de réduction).

« Je crois que jusqu'au mois de décembre j'avais la 12-27 ans, la nouvelle carte jeune. Et là, je viens de prendre la suivante qui est la réduction pour grand voyageur, je crois. La 28-50 ou 55. » Antoine, 27 ans, Codognan (30)

« Si j'ai la carte SNCF, une nouvelle carte qui coûte 50 euros pour les adultes, c'est la carte avantage adulte. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Walid, âgé de 32 ans et voyageant très fréquemment en train, a choisi un abonnement mensuel TGVMax, lui permettant de réaliser un nombre illimité de voyages.

*« Moi, j'ai la chance d'avoir un abonnement, comment on appelle ça... iDTGV Max. Je paye un abonnement par mois, mais ça me donne accès à plusieurs destinations par train en illimité. Avec sélection d'horaires et possibilité d'annulation à la dernière minute. »
Walid, 32 ans, Paris (75)*

Enfin, Pascal dispose au moins de la carte fidélité « Grand Voyageur » et indique ne plus se souvenir du nom de sa carte de réduction.

« Oui, alors moi j'ai 62 ans, donc j'ai une carte. Ce n'est pas encore l'équivalent de la carte vermeil. C'est la carte grand voyageur, je crois. Je sais plus comment elle s'appelle. J'ai oublié. Mais il paraît que ça paye. » Pascal, 62 ans, La Haye d'Ectot (62)

2. Modes de transport utilisés

Lors de la description de leurs habitudes de voyage avant la crise sanitaire, il a été demandé aux répondants de livrer leur perception de chaque mode de transport, ainsi que de hiérarchiser les critères les influençant dans le choix d'un mode plutôt que d'un autre. Les mêmes questions avaient été posées dans les éditions précédentes des études annuelles menées par 6t-bureau de recherche pour l'AQST et l'objectif ici n'est pas de retranscrire de façon détaillée des réponses assez similaires à celles obtenues les années précédentes (ce qui confirme par ailleurs ces résultats). Néanmoins, ces témoignages sont utiles pour appréhender la façon dont la crise sanitaire a modifié le ressenti associé à l'expérience de voyage pour chaque mode de transport.

2.1. Perception des différents modes de transport

Les voyageurs ont fait part de leurs perceptions en choisissant un ou plusieurs adjectifs qu'ils associeraient spontanément à chaque mode. Il leur a également été demandé de classer les modes habituellement utilisés du mode préféré au moins apprécié. Ces préférences diffèrent en fonction des critères de choix valorisés par chaque répondant et il n'est pas aisé d'établir une hiérarchisation collective. Notons néanmoins que c'est l'avion qui a le plus fréquemment été classé en première position, suivi du train. Les autres modes, tels que le bus interurbain, le bateau et le covoiturage, moins fréquemment utilisés, n'ont été cités par aucun répondant comme mode préféré, et leur position dans les classements des enquêtés varie en fonction des perceptions et critères de sélection de chacun.

a) L'avion, symbole du voyage lointain

Seize des vingt membres du panel ont effectué au moins un voyage en avion depuis mars 2020. **Il s'agit d'un échantillon particulièrement adepte de ce mode de transport.** À titre de comparaison, le rapport « Elite Status : Global Inequalities in flying »⁸, publié par l'ONG britannique Possible paru en 2021 établissait

⁸ Hopkinson, Cairns (2020), *Elite Status: global inequalities in flying. Report for Possible*, March 2021., <https://static1.squarespace.com/static/5d30896202a18c0001b49180/t/605a0951f9b7543b55bb003b/1616513362894/Elite+Status+Global+inequalities+in+flying.pdf>

qu'en 2014, un Français sur quatre avait pris l'avion au cours de l'année, tandis que seuls 13% l'avaient pris régulièrement (plusieurs fois par an) vers un autre pays européen, et 4% l'avaient pris plusieurs fois la même année pour se rendre hors des frontières européennes.

Forts de leurs expériences souvent nombreuses à bord des transports aériens, **la quasi-totalité des répondants associe à l'avion des descriptions positives**, puisant souvent dans le registre des **sensations fortes, de l'aventure et du voyage lointain**.

« J'adore l'avion. J'adore le fait de décoller et ces sensations fortes, l'autorisation des décollages, c'est des fortes sensations. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

« En termes de sensations, c'est quand même à chaque fois une petite expérience d'aventure, l'avion, ça fait un peu ça. Donc je dirais que c'est celui que je préfère. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

« Je préfère l'avion parce que ça me fait voyager plus loin » Chantal, 64 ans, Coueron (44)

L'avion est également associé à la **détente** lors du voyage, ainsi qu'à **la rapidité** et à **la praticité**. Ce mode présente également un aspect *« incontournable »* pour certaines destinations.

« Utile, pratique, rapide, sans souci. Ouais, la tranquillité surtout. » Joana, 50 ans, Toulouse (31)

« L'avion, c'est la détente, la rapidité, l'invitation au voyage » Jean-François, 52 ans, Paris (75)

« L'avion, déjà, ça fait plus voyage, on a l'impression d'être moins stressée. Voilà, on est plus zen, en fait, en avion. » Claire, 56 ans, Paris (75)

« L'avion, je vais dire rapide, des fois, incontournables. Par exemple, ma femme est originaire de Côte d'Ivoire. Donc, par exemple, pour aller en Afrique, bah forcément, il y aura que l'avion. » Manuel, 35 ans, Plescop (56)

b) Le train, la praticité du voyage dans les grandes villes

Le train a été emprunté au moins une fois par dix-huit des vingt répondants depuis le début de la crise sanitaire. Beaucoup de répondants s'accordent sur **la praticité**, la **rapidité** des voyages en train. Notons la possibilité de valoriser le temps de déplacement en train (par exemple, en télétravaillant).

« Le train : rapide. Très rapide. [...] Pratique, parce qu'on peut bosser dans le train, on peut avancer... On peut se connecter au Wi-Fi et continuer sa vie, etc., etc. On peut manger, parce qu'il y a de la restauration. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Le train est également associé à une sensation de confort dans la mesure où il permet de substituer à des trajets en voiture.

« Le train, c'est pour les petites distances et puis le confort aussi, ça nous évite de prendre la voiture et puis on est plus relax. » Chantal, 64 ans, Coueron (44)

La praticité et la facilité de voyage permise par le train sont surtout mises en valeur par les répondants vivant dans **les communes desservies par une gare** facilement accessible depuis leur domicile. C'est notamment le cas pour ceux qui vivent à Paris.

« Si vous voulez, pour prendre l'avion, il faut aller à l'aéroport, il faut prendre le taxi... Alors que le train, on peut se débrouiller. On a la gare à côté de chez soi ou pas trop loin, à 15 minutes, 20 minutes. Donc c'est pratique, fonctionnel, quoi. » Claire, Paris

En revanche, les trajets en train présentent davantage de complications lorsqu'ils nécessitent d'effectuer des changements, ou d'emprunter d'autres modes de transport.

« Bon, je ne suis pas trop train, moi déjà. Et des fois, les trajets ne sont pas trop directs, il faut changer de gare. À Paris, nous n'est pas très à l'aise dans le métro. Ça dépend la destination, par exemple, si on veut aller dans le Sud, on arrive par la gare Saint-Lazare, il faut prendre une autre gare, entre-deux il faut prendre le métro ou taxi. Et dans Paris, on n'est pas très à l'aise. » Louise, 61 ans, Le Havre, (76)

Les répondants se trouvant dans cette situation perçoivent ainsi le train comme un moyen de transport peu économique et peu pratique en termes de desserte.

« Après le train, c'est quand même assez cher pour rentrer chez moi, près de la Sarthe, en Charente-Maritime. [...] Le train passe par Angoulême. Et Angoulême, c'est quand même à 90 km de chez moi et il faut prendre un bus pour revenir sur Saintes. Après, il faut récupérer sa voiture. » Paule, 70 ans, Saujon (17)

c) Le bus, transport économique des voyages longs

Quatre personnes ont voyagé en bus ou cars interurbains depuis mars 2020. Les perceptions associées à ce mode de transport portent surtout sur le fait qu'il s'agit d'**une façon économique de voyager**. En revanche, la **longueur** des trajets lui confère parfois un aspect **peu confortable**.

« Voilà, tout ce qui est bus, très économique en fait, très, très économique. » Manuel, 35 ans, Plescop (56)

« Le bus, justement parce que je trouve que sur les longs trajets, il est très long et si par exemple, il y a entre guillemets certains individus qui font un peu trop de bruit, ou il y a peut-être une gêne en termes de non-respect d'autrui. », Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

Le répondant suivant, qui voyage souvent en bus hors de France, établit la comparaison entre l'usage de ce mode de transport en France et à l'étranger, et évoque un mode au confort plus développé à l'étranger, avec davantage de place et de services à bord.

« Le bus, on sera vraiment sur de l'économique, long. [...] Cette année par exemple, j'ai fait un Budapest, Vienne, en bus notamment, ou j'ai traversé les Balkans en bus. Le bus en France, c'est pas confortable. Par contre, dans d'autres pays, c'est beaucoup plus développé avec des écrans, une place pour les personnes qui est beaucoup plus développée. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Lucas souligne également un avantage spécifique au bus : la possibilité de voyager sans limites de bagages.

« C'est pratique en termes de bagages, il n'y a pas de limite de bagages c'est quand même pas mal. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

d) Le covoiturage, mode économique et convivial

Seuls **trois répondants ont effectué des trajets en covoiturage** pendant la période de crise sanitaire. Ce mode de transport a été décrit de façon **positive**, rapporté à **son aspect économique** en comparaison avec le train ou la voiture individuelle.

« Après, Blablacar, je le prends, pourquoi ? Parce que c'est quand même bien moins cher que le train. Vous voyez, là j'ai payé 20 euros Le Mans-Saintes, et le train, rien que Le Mans-Tours, c'était 18 euros. » Paule, 70 ans, Saujon (17)

Le covoiturage est également associé au **partage** avec les autres passagers pendant le trajet. De plus, Laura ajoute une dimension écologique à ce mode d'utilisation de la voiture, alternatif à l'autosolisme.

« Le covoiturage : pratique, futé, je dirais, parce qu'économique, et parce que ça permet de se faire un peu d'argent, aussi [...] et très sociable, parce que ça ouvre beaucoup à la discussion. » Walid, 32 ans, Paris (75)

« Le covoiturage : partage, échange. Ce que je rajoute, je rajouterai le côté écolo. » Laura, 32 ans, Paris (75)

e) Le bateau pour rallier les territoires moins accessibles et apprécier l'expérience du voyage

Cinq membres du panel ont emprunté au moins une fois le bateau au cours de leurs voyages réalisés depuis le début de la crise sanitaire. Il s'agit le plus souvent d'**une utilisation combinée à d'autres modes** de transport. Les bateaux de type ferries ont notamment été utilisés pour atteindre des îles telles que la Corse ou la Sardaigne. Plusieurs enquêtés ont également évoqué une utilisation du bateau comme transport collectif en Grèce et en Italie. Ainsi, l'utilisation du bateau relève souvent de trajets **ne pouvant être réalisés avec d'autres modes** de transport, pour **rallier des territoires insulaires**.

Chantal, qui voyage souvent en camping-car, souligne l'aspect **incontournable** du bateau pour atteindre la Sardaigne avec son véhicule.

« Le bateau, il y a une sorte de confort et puis c'est quand on n'a pas trop le choix que de le prendre. Par exemple pour aller de France en Sardaigne, on n'avait pas le choix de prendre du bateau. Enfin, on aurait pu prendre l'avion, mais comme on a traversé avec le camping-car, on a pris le bateau. » Chantal, 64 ans, Coueron (44)

À l'instar de Chantal, Ahmed souligne l'**aspect confortable** du bateau. **Le trajet fait partie de l'expérience de voyage** et permet de flâner, ainsi que d'apprécier le paysage.

« C'est vraiment de prendre son temps de faire des traversées de la Méditerranée, c'est de prendre le temps, tout simplement, on va flâner, on va prendre du plaisir à découvrir justement la mer ou faire des croisières. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

2.2. Déterminants entrant en considération dans le choix de modes utilisés

Afin de comprendre la façon dont les répondants organisent leurs voyages et les aspects qui influencent le ressenti associé à l'utilisation de chaque mode de transport, il leur a été demandé décrire et de hiérarchiser les critères les plus importants dans le choix des modes utilisés.

Nous en détaillons les mentions les plus fréquentes et synthétisons sous forme de schéma les logiques entrant en compte dans leur classification par ordre d'importance, considérant que cette classification varie selon les perceptions de chaque répondant.

a) Le prix du voyage

Le prix du voyage est très souvent mentionné comme le premier critère entrant en considération dans le choix d'un mode de transport. Toutes choses égales par ailleurs, beaucoup de voyageurs préfèrent emprunter le mode de transport présentant **le prix le plus compétitif**.

Walid donne l'exemple d'un trajet entre Paris et Londres. Ayant la possibilité de voyager en avion, en train ou en bus, pour des durées respectivement d'1h30, de 3h30 et de 6h30 ; cet enquêté a choisi le mode de transport présentant le prix le plus attractif : l'avion plutôt que le train, et parfois le bus plutôt que l'avion quand les prix sont vraiment plus intéressants.

« Le prix est important. Je vais vous donner un exemple : un Paris-Londres à 300 euros avec le train, et l'aller-retour à 60 euros en partant de Roissy pour arriver à Heathrow. Donc, il n'y a pas photo, moi je prends l'avion. Des fois je regarde même le car, parce que des fois, ils proposent même des billets à 9 euros, Ouibus. Donc le prix est très déterminant. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Pour Lucas également, c'est le prix du voyage qui importe le plus lors de la réservation, couplé au critère du temps passé dans les transports.

« Celui [le critère] que je privilégie le plus c'est le prix quand je voyage avec un temps qui est cadeau, là, je vais privilégier le bus, si possible, c'est toujours moins cher et j'ai le temps. Ça va dépendre vraiment de la raison du voyage. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

De même, Marie indique que le prix détermine essentiellement son choix entre le train et l'avion.

« Ça dépend du prix essentiellement, si les billets de train sont moins chers, je vais prendre le train. Si ce sont les billets d'avion, je prends l'avion. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

b) La praticité et la qualité de desserte des lieux de départ et d'arrivée

La **praticité** associée à chaque mode de transport apparaît également comme l'un des critères les plus souvent mentionnés, **pouvant peser dans la balance d'une décision essentiellement déterminée par le prix** du voyage. Par praticité, les répondants entendent souvent la facilité de ralliement du lieu de départ ou d'arrivée (dépendant de leur localisation et de leur desserte en transports en commun). Par exemple, considérant la distance des aéroports aux centres-villes et le coût d'un taxi ou d'une navette, le coût total du trajet en avion (en termes de prix et de temps) peut s'avérer moins compétitif que celui d'un voyage en train.

« Et le train, c'est alternatif, ce n'est pas quelque chose que j'aime trop par rapport aux tarifs, etc. Mais bon avec le recul, c'est une autre alternative et ça peut quand même être pratique, surtout quand on est seul. Ou qu'on veut faire un trajet rapide, être à Paris rapidement, c'est sûr que ça le fait. » Manuel, 35 ans, Plescop (56)

« Je sais qu'en ce qui concerne le train, je peux être autonome. Je peux y aller sans problème à la gare, l'aéroport, ben oui, ça demande l'aide d'un tiers. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

c) La rapidité du trajet et les horaires de départ

La **rapidité du trajet et le ratio entre temps de déplacement et temps sur place** sont également déterminants dans le choix d'un mode de transport plutôt qu'un autre. Ce critère pèse particulièrement dans le cas de **voyages courts**, comme l'explique ce répondant :

« Les horaires, c'est important. Parce que, par exemple, pour des week-ends qui font 4 jours, si on part le matin, on passe un jour dans les transports, il n'y a plus d'intérêt : un jour à l'aller, un jour au retour et finalement, on en passe que deux. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Pour son départ en Grèce, Pascal indique que le bateau n'était pas une réelle alternative à l'avion. Pour lui, ce qui importait était de passer le plus de temps possible sur place.

« On était en Grèce, donc je ne me vois pas prendre un bateau. Je ne vais pas prendre un bateau pendant trois jours ou deux jours pour aller jusqu'à Patras ou jusqu'au Pyrée de France. C'est la rapidité [...] Et puis, comme ça, on passe plus de temps sur place. » Pascal, 62 ans, La Haye d'Ectot (62)

Pour Marie, voyager en avion n'est pertinent que lorsque le temps total du trajet en avion (incluant le trajet de rabattement vers ou depuis l'aéroport) est suffisamment attractif.

« Il y a aussi le fait que si ça ne me fait pas gagner du temps, je ne vais pas prendre un avion juste pour le plaisir, s'il n'y a pas de gain de temps. Il faut quand même faire déjà un déplacement assez long pour gagner du temps en avion, du fait qu'il faut se rendre à l'aéroport et qu'il faut attendre au minimum une heure avant de décoller. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Pour Laura, l'ajout du temps de trajet jusqu'à l'aéroport au temps de vol finit par rendre le covoiturage avec Blablacar plus rapide qu'un trajet en avion.

« [l'avion] Peut être plus rapide si on compte le temps en vol, mais à partir du moment où on décide de partir de chez soi jusqu'à l'arrivée à la destination finale, ça, pour le coup, ça, c'est parfois aussi long qu'en Blablacar. » Laura, 32 ans, Paris (75)

d) Le confort à bord des transports

Le confort à bord des transports est également important, et valorisé dans certains cas précis. Deux enquêtés ont attribué au train la possibilité de travailler confortablement, et donc d'optimiser les heures passées dans les transports, en comparaison avec un mode offrant des temps de trajet plus courts.

« Confort. Pratique, parce qu'on peut bosser dans le train, on peut avancer... On peut se connecter au Wi-Fi et continuer sa vie, etc. » Walid, 32 ans, Paris (75)

« Et je peux travailler en train. J'ai mon ordi et voilà. Alors quand il n'y a pas trop de monde, on peut se brancher sur les prises et voilà. » Claire, 56 ans, Paris (75)

De façon similaire, Jean-François associe aux transports collectifs longue distance le confort permis par la possibilité de ne pas avoir à conduire sa voiture, associée pour lui à la détente.

« En tout cas, quand vous conduisez, vous êtes obligé d'être concentré, ce qui n'est pas le cas quand vous prenez l'avion, le train où vous avez la possibilité de faire autre chose pendant la durée du trajet. » Jean-François, Paris (75)

e) L'impact écologique des divers modes de transports

Enfin, bien que beaucoup moins mentionnés, **l'impact écologique** et le niveau d'émissions de gaz à effet de serre de chaque mode de transport peuvent entrer en considération pour certains répondants. Néanmoins, ce critère est souvent considéré en combinaison avec d'autres facteurs. Lorsque c'est possible, **ces répondants privilégient les modes de transports terrestres** tels que le train, le covoiturage ou encore les bus, **à l'avion, plus polluant.**

« Je pense que du coup, j'ai vraiment critère très simple : c'est si c'est possible d'y aller en covoiturage, j'y vais en covoiturage. Et si c'est possible d'y aller en train, j'y vais en train.

Sinon, c'est l'avion. Je pense que c'est une question peut-être un peu d'écologie, mais aussi de praticité. » Laura, 32 ans, Paris (75)

« Un voyage en France aujourd'hui pour des raisons écologiques ce sera un peu plus le train. Et quand je n'ai pas la notion de temps qui est importante, mais plus le prix, je vais regarder même les bus. Voilà c'est selon si je dois rapidement être dans un lieu ou pas. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

f) Schéma illustrant les représentations associées à chaque mode de transport collectif interurbain

Le schéma ci-dessous illustre les représentations et ressentis associés à chaque mode de transport collectif interurbain (avion, train, bus, covoiturage, bateau). Ces perceptions, souvent rapportées par des adjectifs qualificatifs ou des descriptions de caractéristiques précises, sont présentées en rouge lorsqu'elles sont perçues négativement, et en vert lorsqu'il s'agit de sentiments positifs à l'égard des différents modes. Ces expressions rapportent des perceptions générales, en dehors du contexte de crise sanitaire.

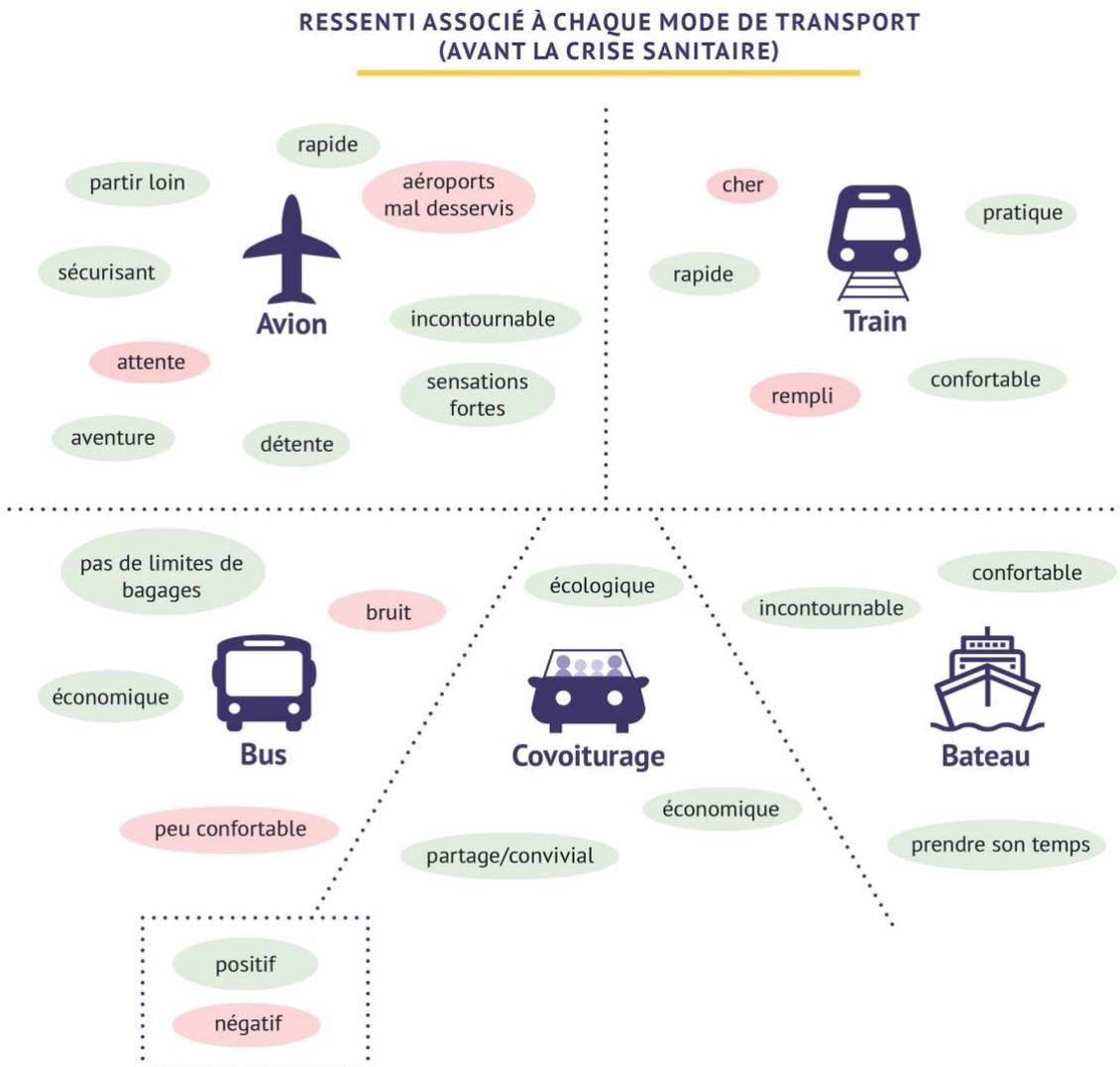


Figure 3 - Ressentis associés à chaque mode de transport collectif interurbain

Synthèse Partie 1

Les pratiques de voyage interurbain et international avant la crise sanitaire

Au sein de l'échantillon enquêté, les déplacements longue distance, qu'il s'agisse de voyages en France ou à l'étranger, constituent une pratique courante avant le début de la crise sanitaire. Notons que cela peut être lié aux critères de sélection des enquêtés, en lien avec le thème de l'étude : ces pratiques de voyage ne se retrouvent donc pas à l'échelle de l'ensemble de la population. Parmi notre échantillon de « voyageurs », ces voyages constituent **un rituel apprécié**, et sont parfois des éléments récurrents ponctuant l'année.

Les **motifs** de déplacement longue distance sont variés - loisirs ou tourisme, visite à des proches, déplacement professionnel - et peuvent se recouper (un déplacement professionnel peut aussi être l'occasion de réaliser des loisirs). Le ressenti et la « valeur » associés au voyage varient alors selon les motifs.

Des **images** et des **ressentis** différents sont associés à chacun des modes collectifs longue distance. Bien que ces images et ressentis puissent varier d'un individu à un autre, de grandes tendances se dégagent en matière de perception des modes. Ainsi, l'avion est associé au dépaysement, au voyage lointain, le train est quant à lui perçu comme pratique, le bus interurbain comme économique, tout comme le covoiturage, qui est également perçu comme convivial. Enfin, le bateau est considéré comme le mode par défaut pour certains déplacements vers des territoires insulaires, et ces déplacements sont associés à la flânerie et considérés comme une expérience en soi.

Le choix d'un mode de déplacement longue distance s'effectue en premier lieu en fonction des **coûts monétaires et temporels** qui y sont associés, comme pour tout déplacement. D'autres facteurs tels que le confort, la desserte ou l'impact écologique du déplacement jouent également, mais de manière secondaire.

Partie 2

La crise sanitaire comme élément de rupture des pratiques de voyage habituelles

La crise sanitaire provoquée par la pandémie de Covid-19 a agi comme un **élément de rupture** des habitudes et modes de vie établis. Les premiers mois, passés pour la plupart en confinement, ont signifié l'arrêt total des déplacements et voyages. Cette deuxième partie porte sur l'**annulation** ou le **report** des voyages qui auraient dû avoir lieu pendant cette période. Beaucoup de voyages réservés en amont de cette crise ont en effet dû être annulés, d'autres ont cessé d'être planifiés. Nous nous sommes intéressés à ces expériences afin de comprendre la façon dont celles-ci avaient pu influencer les pratiques de voyage une fois les restrictions de déplacement levées.

1. Annulations et reports de voyages en période de crise sanitaire

Parmi les vingt personnes enquêtées, treize ont connu une expérience de voyage en France ou à l'étranger effectivement annulé ou reporté du fait de la crise sanitaire. Plusieurs questions ont ainsi porté sur l'annulation, contrainte (par les compagnies de voyage, ou en raison des mesures gouvernementales de restriction de circulation en vigueur au moment du voyage) ou volontaire, de voyages programmés avant ou pendant la crise sanitaire. Les enquêtés ont été interrogés à la fois sur leur ressenti face à l'annulation des voyages prévus, sur les compensations obtenues (remboursement, possibilité de report du ou des voyages) et enfin sur l'influence de ces épisodes sur leurs intentions de voyager à l'avenir.

1.1. Annulations contraintes et ressenti quant aux compensations obtenues

La **majorité** des personnes ayant vécu une expérience d'annulation d'un projet de voyage **y ont été contraintes**, soit par la suppression par la compagnie des vols réservés et achetés, soit par les restrictions de circulation en vigueur (ces deux motifs pouvant d'ailleurs se superposer). Les expériences et ressentis à l'égard des compensations obtenues diffèrent selon le motif du voyage, selon le mode de réservation ainsi que selon le mode de transport prévu.

a) Procédure de remboursement automatiquement déclenchée par les compagnies aériennes

Dans le cas de voyages annulés par les compagnies de voyage (notamment aériennes), la plupart des répondants concernés ont relaté des **procédures simples pour avoir accès au remboursement**, souvent automatiquement proposées par les compagnies auprès desquelles ont directement été achetés les billets.

Ce répondant a par exemple disposé **d'un remboursement complet et rapide de la part des compagnies Air France et KLM** pour des voyages qu'il avait réservés pour se rendre au Brésil et au Kenya.

*« J'ai eu deux voyages annulés qui m'ont été remboursés pour aller au Brésil au mois de mai 2020 qui a été annulé et un autre où j'avais prévu d'aller au Kenya et en Tanzanie. Alors avec KLM pour aller au Brésil très simple. J'étais remboursé très rapidement. »
Lucas, 28 ans, Lille (59)*

En revanche, il compare la démarche de ces compagnies à la procédure **« compliqué[e] »** à suivre dans le cas de la **plateforme de réservation de billets à prix réduit** « Gotogate », utilisée pour réserver des billets entre le Kenya et la Tanzanie. Il lui aura fallu un an avant de recevoir le remboursement de ses billets.

« Par contre, j'étais passé par Gotogate, un truc bizarre pour les vols pour aller au Kenya, surtout le vol Kenya-Zanzibar, c'était assez compliqué. J'ai attendu et j'ai été remboursé que cet été pour un vol qui était y a un an. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Cela suggère donc que le remboursement s'avère plus simple lorsque les billets ont été achetés directement auprès de la compagnie assurant le vol, et non via un intermédiaire.

b) Lenteurs et complication des démarches liées au remboursement des voyages annulés

L'obtention de compensations sous forme de remboursements ou d'avoirs émis par les compagnies aériennes n'a pas été simple par tous les répondants. Certains entretiens ont révélé **des procédures longues, en plusieurs étapes, et complexes** : du premier contact des compagnies jusqu'au moment de la réception effective de la compensation.

Une procédure longue, relancée à plusieurs reprises par les passagers

Le voyage de Marie en Indonésie devait avoir lieu pendant la première semaine de confinement au printemps 2020.

« C'est-à-dire que j'aurais dû partir la semaine où on est tombé en confinement. Je devais partir en Indonésie. Et du coup, ça a été annulé par la compagnie. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Cette enquêtée parle d'**une véritable « lutte »**, longue et compliquée, au cours de laquelle elle a dû s'armer de patience, notamment pour réussir à contacter la compagnie aérienne, après de nombreux essais par téléphone et par *email*. Elle a finalement réussi à obtenir un remboursement.

« Donc j'ai réussi après maintes démarches et des semaines et des semaines de lutte, j'ai réussi à me faire rembourser... Un grand nombre de coups de fil, des mails. Enfin, oui, ça a été compliqué. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Inès a eu plusieurs voyages annulés, vers le Maroc, les États-Unis ou Lyon, à différents moments de la crise sanitaire. Elle fait également référence à **une procédure extrêmement pénible** pour avoir accès à des avoirs utilisables sur de prochains vols.

« Le pire, c'était de se faire rembourser. D'avoir un avoir. C'était la croix et la bannière. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

Dans le cas de ses billets réservés pour aller au Maroc, cette autre répondante mentionne **la difficulté à contacter la compagnie**, par messagerie instantanée et par téléphone, qui s'est soldée par une procédure étalée sur plusieurs mois avant de réussir à obtenir la compensation qu'elle demandait.

« Ben, il y a les billets pour aller au Maroc, en plus on n'avait pas réservé ensemble, mais chacun de notre côté, et du coup, pour avoir un avoir, c'était l'enfer. Moi, de mon côté, j'ai dû contacter le service client par chat. Mon mari a dû les appeler, mais ça se fait sur des mois. On a enfin réussi à avoir les avoirs. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

La difficulté d'accès au remboursement dans le cas de voyages en plusieurs étapes

Les demandes de remboursement ont été **particulièrement compliquées dans le cas de personnes ayant réservé des voyages longs, comportant plusieurs étapes, et dont plusieurs trajets n'avaient pas la France comme point de départ ou d'arrivée**. Antoine décrit l'accès au remboursement auprès des diverses

compagnies aériennes sud-américaines et des organismes offrant les activités réservées sur place comme « une bataille ».

« On devait faire Rio et on devait faire le tour du Pérou. [...] On prend une compagnie aérienne pour aller à Rio, une autre pour faire Rio-Lima, une dernière pour faire Lima-Cuzco. Puis de Cuzco, on prend un train pour aller visiter le Machu Picchu. » Antoine, 28 ans, Codognan (30)

La difficulté à obtenir les remboursements réside principalement dans la réservation des divers transports et activités sur une multitude de sites et intermédiaires différents, à contacter un par un, à la suite de l'annulation du voyage. Chaque organisme dispose d'une procédure de remboursement différente, et toutes ont dû être enclenchées en même temps.

« On a pris les billets du Machu Picchu dans un coin, puis des cours de cuisine à Rio et des cours de cuisine à Lima avec un autre organisme. Et là [au moment de l'annulation], on doit contacter organisme par organisme. C'est vraiment du cas par cas et c'est vraiment des mois de bataille. » Antoine, 28 ans, Codognan (30)

c) Réorganisation des voyages payés grâce aux avoirs obtenus

Beaucoup de compagnies de voyages ont proposé à leurs **clients un remboursement sous forme d'avoirs**, à utiliser ultérieurement sur leurs services. Il est intéressant de mentionner l'expérience de deux répondants, ayant **remplacé un voyage initialement prévu à l'international, hors de l'Europe par un voyage en France la même année**, considérant qu'il aurait davantage de chances d'avoir lieu. La crise a ainsi pu donner lieu à une **relocalisation** des voyages, avec des destinations moins lointaines.

Des voyages échangés contre des destinations en France et en Europe et la garantie de pouvoir partir

Paule, qui passe toujours par une compagnie de voyages pour l'organisation de ses déplacements longue distance, avait payé un acompte pour un voyage à Cuba qui devait avoir lieu en 2020. Cette répondante a choisi d'utiliser la somme qu'elle avait versée pour partir finalement à Nice avec la même organisation cet été-là.

« Alors Nice là, pourquoi j'y suis allée ? Eh ben parce qu'ils m'ont appelée au téléphone en disant « Madame, votre voyage à Cuba, c'est annulé. Qu'est-ce que vous comptez faire ? » [...] Bon, Nice, j'avais déjà été, je connaissais, mais j'y suis allée il y a trente ans, je crois. Donc j'ai choisi ce voyage-là. Puis j'ai rajouté 330 euros. » Paule, 70 ans, Saujon (17)

Cette expérience de **substitution** peut être mise en relation avec celle de Jean-François, qui avait initialement réservé un voyage à New York avec sa fille, prévu pour juin 2020. **Compte tenu de l'impossibilité de se rendre aux États-Unis** (pour cause de fermeture des frontières), **Air France a proposé l'échange des billets contre un avoir de la même valeur**, sans option de remboursement possible. Ce répondant a alors choisi **d'échanger les deux billets pour New York contre quatre billets** (pour tous les membres de la famille) **pour la Corse**, aux mêmes dates.

« Effectivement, j'avais réservé un voyage offert au mois de décembre comme cadeau de Noël à ma fille pour New York, et qui était prévu en juin 2020. Donc, il a été annulé parce que la compagnie Air France a annulé ses vols vers les États-Unis, puis les États-Unis avaient fermé aussi le pays. Et avant d'entreprendre une quelconque démarche pour annuler, c'est Air France qui a annulé le billet. [...] pas le choix, il n'y avait pas de

remboursement, c'était un avoir. [...] J'ai eu des bons d'échange, que j'ai utilisés la même année quelques semaines après pour repartir en Corse avec Air France. » Jean-François, 52 ans, Paris (75)

Un report temporaire, en attendant qu'il soit possible de repartir « loin »

Pour ces deux répondants, **l'expérience de substitution de voyages à l'international par un voyage en France est temporaire et circonstancielle**, et n'aura pas d'impact sur leur volonté de voyager loin, à plus long terme.

Interrogé sur son ressenti face à cette contrainte, Jean-François indique ne pas avoir éprouvé la crainte de ne pas pouvoir effectuer ultérieurement le voyage initialement prévu. **Pour lui, ce voyage, offert à sa fille, reste en suspens et sera reprogrammé lorsque cela sera possible.**

« De toute façon, comme c'était un cadeau qui était prévu et qui avait été demandé de longue date, il était reprogrammable. Donc, à partir de là, je n'ai pas de pas de crainte particulière par rapport à ça. » Jean-François, 52 ans, Paris (75)

De son côté, Paule a évoqué sa déception de ne pas pouvoir partir. Interrogée sur la façon dont cet épisode avait affecté ses désirs de voyage, cette répondante indique qu'elle souhaite toujours aller à Cuba, et qu'elle attend que la compagnie de voyage considère qu'il soit possible de s'y rendre.

« Je sais que bon, à mon âge, j'ai envie de voyager donc y a pas d'histoire, faut passer par là. [...] J'étais déçue, parce que je me dis est-ce que je pourrais y aller ? J'ai toujours envie d'y aller [...] Mais là, même au mois de septembre, le voyageur a dit que ce n'était pas possible d'aller à Cuba. » Paule, 70 ans, Saujon (17)

d) Absence de remboursement

Dans certains cas, **les voyageurs n'ont pu avoir accès à aucun type de remboursement ou de compensation pour le voyage annulé.**

L'impossibilité d'être remboursé sans avoir souscrit à une assurance lors de l'achat du billet

Marc raconte l'expérience de son conjoint, qui avait réservé un voyage à deux en Italie. Il a été informé par l'agence de voyages de l'annulation en raison de la crise sanitaire, mais **n'a pas pu être remboursé, puisqu'il n'avait souscrit à aucune assurance.**

« Quand ça a été annulé, il [mon conjoint] était très, très énervé. Alors moi, je lui ai dit « écoute, je comprends pas pourquoi tu es énervé comme ça, tu as forcément dû prendre une assurance ou quelque chose de ce genre ? » Il me dit « Non, non, j'ai tout perdu. J'ai rien pris. ». [...] Du coup, ben il s'est un peu assis sur le montant qu'il a mis. » Marc, 50 ans, Paris (75)

L'impossibilité de justifier son absence à un vol auprès de compagnies étrangères

Antoine avait prévu de se rendre au Brésil, en passant par le Portugal. Ayant réservé ses billets entre la France et le Portugal puis ceux entre le Portugal et le Brésil, séparément, cet enquêté a rencontré des **difficultés à justifier son absence** lors du vol entre Lisbonne et Rio de Janeiro, au moment où la France était en confinement. **L'absence de politique commune d'accès au remboursement en cas d'annulation** entre la France et le Portugal, ainsi que **les différences en matière de gestion sanitaire dans les deux pays, ont rendu impossible l'accès au remboursement.**

« Pour aller à Rio, c'était un Marseille-Lisbonne, Lisbonne-Rio et la politique de la compagnie aérienne c'est « l'avion il part, le Lisbonne-Rio part : donc vous montez dans l'avion ou vous annulez. Et si vous annulez, vous payez ». Et là pour leur faire comprendre qu'avec le départ à Marseille, ben si il y a un confinement je ne peux pas y aller, eh ben là c'est « débrouillez-vous. ». » Antoine, 27 ans, Codognan

1.2. Annulations volontaires

L'instauration de mesures sanitaires telles que l'obligation d'effectuer une **quarantaine** dans le pays de destination, ainsi que l'incertitude quant à l'obligation de devoir s'y plier à l'arrivée, ont conduit plusieurs répondants à **annuler ou reporter volontairement leurs voyages, bien que ceux-ci aient été maintenus** par les compagnies aériennes ou ferroviaires, **et que la sortie du territoire français ait été autorisée**.

a) Changement des mesures en vigueur entre le moment de la réservation et celui du voyage

Le changement rapide de situation, entre le moment de la réservation et celui du voyage a été déterminant dans la décision de Joana d'annuler un voyage de dix jours en Irlande. La réservation avait été effectuée après le début de la crise sanitaire, à un moment où les voyageurs entrant sur le territoire irlandais n'avaient pas de quarantaine à respecter. **Une mesure de huit jours de confinement obligatoire a finalement été instaurée par le pays**, conduisant cette répondante à annuler son voyage, bien que le vol ait été maintenu par la compagnie *Ryanair*.

« C'est cet été-là que je devais partir en Irlande, que je devais partir avec mon fils et sa copine. [...] Quand on a tout acheté, ils n'avaient pas encore parlé de ces fameux huit jours où on devait rester cloîtré à l'hôtel ou au lieu qu'on avait loué. [...] Pour rester à l'hôtel, ce n'était pas la peine. Parce que si on se faisait contrôler, c'était une amende. Donc on n'est pas partis, à cause de ça. » Joana, 51 ans, Toulouse (31)

b) Manque de transparence quant aux mesures en place dans le pays de destination

Un autre enquêté a pour sa part reporté plusieurs fois un voyage qu'il prévoyait de faire en Algérie au cours de l'année 2020 (bien que celui-ci n'ait pas été effectivement réservé) pour plusieurs raisons.

« Quand j'ai commencé à prendre des réservations, j'avais repéré des dates qui m'allaient en fait concernant mon planning et mes disponibilités et au final, je n'ai pas été jusqu'à la procédure de la réservation de prendre ces billets parce que je savais que de l'autre côté, en fait, ça ne répondait pas. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

Pour lui, **le fait que la compagnie aérienne propose des billets à la vente ne garantissait pas de pouvoir effectivement atterrir et se rendre en Algérie**, du fait des mesures sanitaires de restriction à l'entrée de voyageurs en vigueur dans le pays.

« Air Algérie, ils vendaient des billets alors qu'en face, dans le pays, l'aéroport était fermé. J'avais ces retours-là. Ils vendaient des billets alors que l'aéroport, en face, on voulait atterrir, ça ne fonctionnait pas. [...] Et il y a aussi une contrainte qui me vient en tête [...], il y avait justement, on nous imposait 3 jours de quarantaine, de rester dans un hôtel imposé à côté de l'aéroport, donc on atterrissait et on était obligés de rester. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

Pour ce voyageur, **l'information obtenue auprès de ses proches représentait une source plus sûre que la compagnie aérienne elle-même**.

« Tout simplement avec des proches qui étaient dans le pays et des amis qui ont été confrontés à cette même situation, en me disant « attention, même si tu prends un billet, t'as réservé ce n'est pas garanti que tu puisses atterrir à l'aéroport où tu le souhaites en fait. » Des proches m'ont informé, c'était une source sûre. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

Enfin, **c'est le prix des billets d'avion, trop élevé en comparaison avec ceux pratiqués habituellement**, hors période de crise, qui a été dissuasif pour la réalisation de ce voyage.

« Il y a un paramètre aussi important, il y a certaines compagnies et là, c'était exagéré, le coût des billets a explosé. [...] Je vais prendre une compagnie pour ne pas la citer, Air Algérie, où ils ont augmenté leurs tarifs parce que je sais qu'il y avait très peu d'avions qui allaient du territoire français vers l'Algérie et là, il y a une flambée des tarifs qui était conséquente, des billets 400, 500, 600 euros. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

c) Peur du virus et inadéquation du voyage initialement prévu avec le contexte de crise sanitaire

Certains voyages réservés avant le début de la crise sanitaire, d'abord reportés en période de confinement, et qui auraient pu être réalisés une fois les restrictions de circulation levées, **ont semblé inadaptés au contexte sanitaire** et aux nouvelles habitudes de distanciation sociale. Ici, les craintes de contamination semblent porter sur le voyage en général, sans qu'une distinction nette émerge entre le trajet et le séjour sur place.

Karine avait ainsi réservé une croisière en Méditerranée avec son mari et ses deux enfants, prévue pour l'été 2020. **L'incertitude liée au contexte sanitaire, ainsi que la peur de la contamination** par le virus l'ont finalement conduite, **plutôt que de reporter le même voyage** à l'année d'après, **à l'annuler**.

« On aurait été tous les deux adultes, on aurait peut-être pris le risque, mais là, avec des enfants, on n'a pas voulu prendre le risque. Donc on a décidé d'annuler carrément la croisière. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

Son témoignage illustre **la perception d'un risque sanitaire accru dans l'environnement considéré comme peu ventilé du bateau**.

« [C'était] un risque en termes de santé, contamination et tout ça. Les gens étaient enfermés dans les chambres. Et la ventilation, la clim et tout, y avait rien de sûr non plus... c'était curieux parce que dans les bateaux, vous n'avez pas de balcon, il y en a certains qui n'ont pas de fenêtres, ils n'ont rien. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

Cette crainte était accentuée par l'occurrence d'un fait divers d'un bateau transportant des personnes contaminées par le Covid-19 n'ayant pu être amarré à quai et resté bloqué en mer pendant plusieurs semaines. Ce fait divers a accentué les craintes de l'enquêtée.

« Donc vu nos adolescents et tout on n'a pas voulu prendre ce risque-là d'être bloqué après pendant des semaines et des semaines. Parce qu'après, contaminé ou pas contaminé, le bateau peut rester à quai pendant des semaines et des semaines, c'est arrivé déjà. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

Pour Karine, la présence de ses enfants représentait également un niveau encore plus élevé de prise de risque, la conduisant à préférer **utiliser l'avoir offert par la compagnie pour une autre destination et un autre type de voyage** qu'elle décrit comme « village vacances d'été ».

« Donc, on a trouvé que c'était trop, trop de risques. Donc on a choisi de complètement annuler un projet de croisière pour se reporter sur un village vacances d'été avec des ados. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

1.3. Conséquences des annulations ou reports sur les habitudes de voyage

L'annulation d'un voyage prévu a constitué pour certains une expérience à laquelle ils n'avaient jamais été confrontés auparavant.

« Écoutez, je prends jamais d'assurance. À part celui-là [ce voyage annulé], moi quand je dis « je pars », eh ben, je pars. Donc je n'avais jamais eu d'annulations comme ça. » Joana, 50 ans, Toulouse (31)

Nous les avons interrogés sur la façon dont ces événements ont influencé leur volonté de continuer à voyager ainsi que leur **propension à se prémunir contre cet aléa pour leurs prochains voyages, pendant que la crise sanitaire perdurerait, puis à long terme.**

a) Acceptation de l'expérience négative et permanence de l'envie de voyage

Interrogé sur les conséquences de l'annulation sans remboursement de son voyage en Italie sur ses projets futurs, Marc indique que cette expérience négative et décevante n'a pas eu d'incidence sur sa volonté d'effectuer ce même voyage à l'avenir.

« Je pense que de toute façon on le refera, mais ça a été un peu la douche froide, quoi. [...] On a quand même le projet de partir en Irlande, de partir à New York, donc non, pas du tout, bien au contraire. Ça donne encore plus envie [de voyager]. » Marc, 50 ans, Paris (75)

Pour Inès, qui n'a pas été remboursée suite à l'annulation de son voyage aux États-Unis, l'expérience négative est finalement perçue comme un manque de chance personnel. L'obligation de continuer à voyager avec les mêmes compagnies aériennes par manque de choix, et pour satisfaire à son envie de voyage, l'entraîne **à se résigner et accepter l'aléa que représente l'annulation des vols** lors de ses voyages futurs.

« En fait, c'est des compagnies aériennes qu'on est obligés de les utiliser, que ce soit moi pour aller chez mes parents ou que ce soit pour aller au Maroc, on est obligés de les utiliser. Et puis je me dis : « bon, c'est une fois que ça nous est arrivé. Bon là, deux fois », mais je me dis « voilà, c'est toi qui as pas de chance, c'est comme ça ». En tout cas, on ne s'empêche pas de réserver ou de re-voyager avec ces modes de transport là juste parce qu'on a eu des mauvaises expériences. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

b) L'annulation sans remboursement comme élément déclencheur de nouvelles habitudes de réservation

Marc assure avoir tiré une « bonne leçon » de l'annulation de son voyage : à l'avenir, **il sera davantage enclin à souscrire une assurance** permettant un remboursement en cas de report ou d'annulation.

« Du coup, voilà, ça nous a donné une bonne leçon en tout cas, de nous dire que dorénavant, en avion, on prend une assurance et on s'assure en cas de problème, de pouvoir être remboursé, au moins. » Marc, 50 ans, Paris (75)

La réaction de Marie a été de changer ses habitudes de réservation lors des voyages suivants effectués en période de crise sanitaire. **Plutôt que de prévoir longtemps à l'avance, cette enquêtée préfère désormais attendre le dernier moment** pour prendre ses billets. Ces changements se sont également fait ressentir sur les destinations choisies : **elle indique éviter de prévoir des voyages trop « loin »**, influencée par la crainte d'une fermeture des frontières.

« On fait autrement, on ne prévoit pas des mois à l'avance, on attend le dernier moment, on ne réserve pas loin parce que déjà, on ne pouvait pas sortir du pays, donc comme ça, c'est vite réglé. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

c) Schéma : expériences d'annulation ou report de voyage interurbain pendant la crise sanitaire

Le schéma suivant résume les diverses situations rapportées par les enquêtés confrontés une ou plusieurs fois à des épisodes d'annulation ou de report de voyages pendant la période de crise sanitaire. Ces annulations ont pu être contraintes ou volontaires, et ont mené souvent au remboursement ou à l'obtention d'un avoir, et parfois à l'absence de compensation. Ces expériences ont mené à des réactions différentes concernant le voyage annulé (report du même voyage, changement de destination, annulation du voyage pour une durée indéterminée). Si ces expériences n'ont souvent pas eu d'impact sur la volonté des enquêtés de continuer à voyager, elles ont eu des conséquences sur la façon des enquêtés de choisir et d'organiser leurs prochains voyages.

EXPÉRIENCE D'ANNULATION OU REPORT DE VOYAGE INTERURBAIN PENDANT LA CRISE SANITAIRE

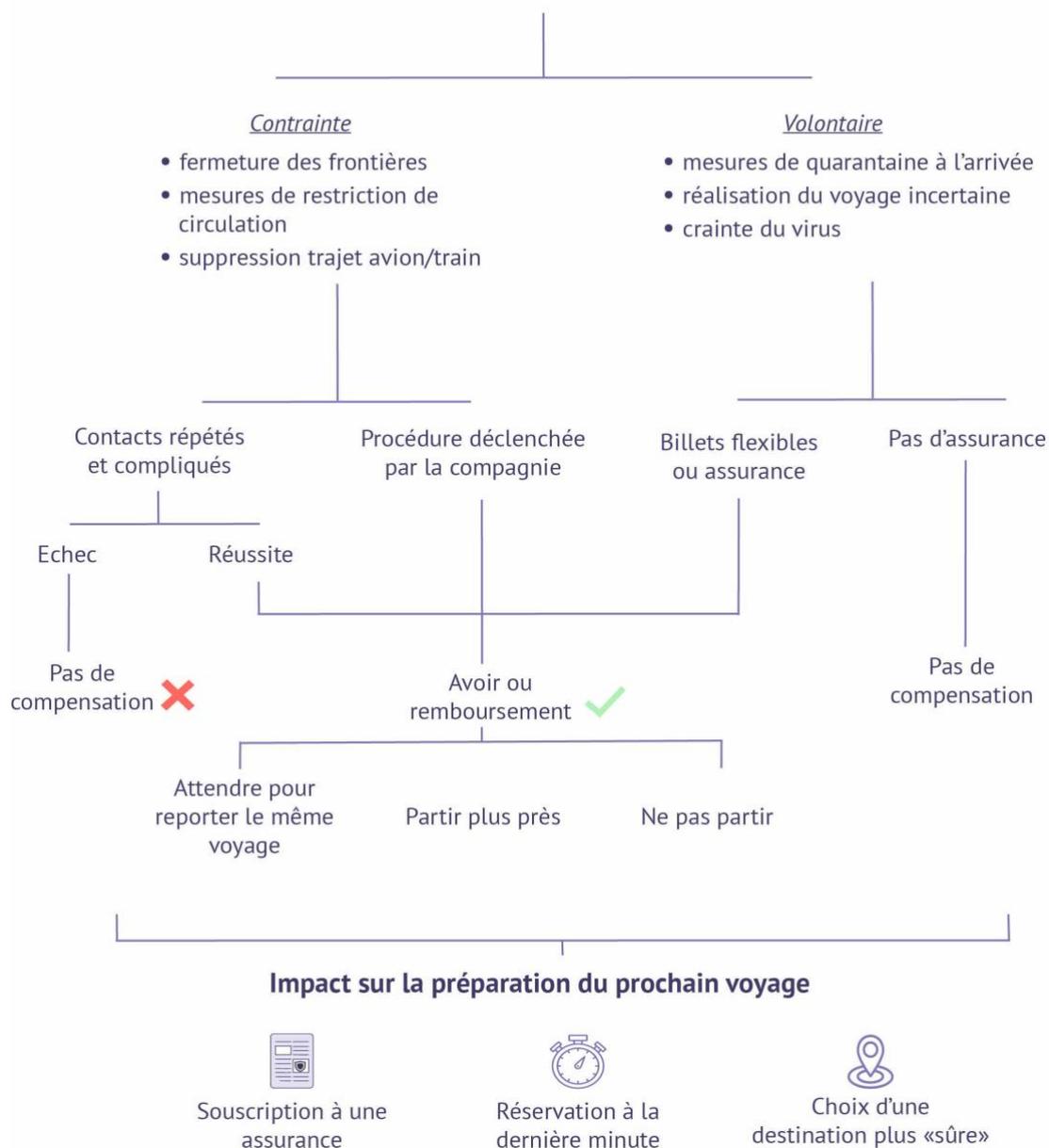


Figure 4 - Annulations et reports de voyage pendant la crise sanitaire

Synthèse Partie 2

La crise sanitaire comme élément de rupture des pratiques de voyage habituelles

Au sein de notre échantillon, **très peu d'enquêtés** ont déclaré avoir renoncé totalement à voyager depuis le début de la crise sanitaire. Quelques-uns se sont **reportés sur des modes personnels** (voiture, camping-car), mais cela n'est pas exclusivement dû à la crise (arrivée d'enfants, pratique déjà existante avant la crise).

Pour ce qui est des **voyages annulés ou reportés**, deux cas de figure peuvent être identifiés : annulation ou report **contraint** (suppressions de trajets par les compagnies et/ou mesures gouvernementales) ou bien volontaire. Dans le premier cas, les enquêtés concernés n'ont pas systématiquement pu bénéficier d'un remboursement, car certains n'avaient pas souscrit d'assurance. Pour les autres, l'obtention d'une **compensation** a aussi bien pu se révéler très simple et quasi-automatique qu'extrêmement laborieuse. Il semble que les situations de voyages réservés via des intermédiaires, et non directement auprès de la compagnie, ainsi que les voyages réservés auprès de plusieurs interlocuteurs, aient été les plus complexes. Chez certains enquêtés, une mauvaise expérience liée au non-remboursement d'un voyage a pu instaurer de **nouvelles pratiques de réservation**, notamment la souscription d'une **assurance**.

Les **annulations ou reports volontaires** de voyages peuvent être dus à des **craintes sanitaires** (risque perçu de contamination durant le déplacement, notamment à bord d'une cabine fermée), mais aussi aux **incertitudes et contraintes associées à la réalisation du voyage** : crainte d'une impossibilité de partir au dernier moment, mesures d'isolement à l'arrivée.

Dans un cas comme dans l'autre, certains enquêtés ont utilisé les avoirs obtenus auprès des compagnies pour **réaliser un autre voyage** que celui initialement prévu. Des **destinations moins lointaines** ont alors été choisies, souvent en France, car étant jugées moins incertaines à la fois en ce qui concerne les restrictions et les risques sanitaires.

Partie 3

Voyager pendant la crise sanitaire

1. S'adapter au contexte sanitaire en vigueur pour continuer à voyager

Les répondants ont été invités à détailler leurs expériences de voyages longue distance en modes collectifs depuis mars 2020. Nous nous sommes attachés à analyser la façon dont leur **expérience en tant que voyageur** a été **affectée objectivement** (restrictions de circulation, par exemple) et **subjectivement** (ressenti personnel) par les mesures sanitaires en vigueur et les limitations de déplacement.

1.1. Nombre et type de voyages réalisés pendant la période de crise sanitaire

Interrogés sur la différence entre leurs pratiques actuelles et celles datant d'avant la crise sanitaire, la quasi-totalité des enquêtés ont indiqué une **fréquence considérablement réduite**, notamment en ce qui concerne les voyages liés à l'activité professionnelle. Cela est à mettre en lien avec la massification du télétravail et la très forte diminution des déplacements professionnels, notamment longue distance. Si les motifs de voyages et les distances parcourues ont été modifiés, la fréquence s'est maintenue élevée pour les **voyages liés aux loisirs, moins affectés par la crise**.

a) Maintien d'une fréquence élevée des voyages liés aux loisirs

Lucas, actif entre deux emplois, raconte que la crise sanitaire a coïncidé avec une période où il souhaitait arrêter de travailler temporairement pour voyager. Ce projet initialement retardé a finalement été mené à bien et cet enquêté explique avoir finalement pu voyager « *comme [il] voulait* ».

« Ça faisait longtemps que je voulais faire un break dans ma vie professionnelle pour faire un voyage. Le Covid a un peu retardé ça, mais, au final, j'ai pu voyager comme je voulais. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Alors qu'il travaillait encore pendant l'année 2020, il indique que ses déplacements professionnels, auparavant très fréquents pour son activité de commercial, ont été réduits drastiquement, et remplacés par des visioconférences.

« Quand je travaillais, ça a totalement réduit, d'au moins 70 et 90% pour moi mes voyages professionnels en 2020. [...] Avant je me déplaçais beaucoup pour aller négocier par exemple, je prends rendez-vous avec Leclerc, on se déplace pour la moindre des choses. Voilà, en 2020, tout s'était transformé en négociation vidéo. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Son activité de voyage s'est reportée sur des déplacements de loisirs (détente et découverte). Interrogé sur le nombre de destinations visitées, ce répondant indique s'être rendu dans « *une trentaine de pays* », en plus des voyages effectués en France. Notons qu'il s'agit d'un cas extrême, exceptionnel, avec une pratique de voyage particulièrement intense.

« J'ai fait une trentaine de pays depuis le Covid. Je suis allé en Amérique centrale, aux États-Unis, Amérique latine, au Moyen-Orient, un peu en Afrique, un peu partout en Europe. [...] Ouais, je pense qu'en un an, je suis allé à Paris, Marseille, Lyon, Toulouse, Lille, Amiens, Strasbourg, Nantes, Bordeaux, Clermont-Ferrand. Je voyage beaucoup, un peu

partout en France. J'allais partout en France et j'ai continué pendant le Covid. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

De même, l'exemple d'Inès atteste d'une certaine normalité dans la pratique des voyages interurbains et internationaux, malgré le contexte de la crise sanitaire. Interrogée sur le nombre de déplacements longue-distance effectués depuis mars 2020, cette répondante l'évalue à « *une dizaine* » de voyages, sans se souvenir précisément.

« Un peu moins de 10, on va dire. Je pense qu'on est partis une dizaine de fois à peu près depuis mars 2020. Ouais c'est ça, on a dû partir à peu près une dizaine de fois. » Inès, 25 ans, Strasbourg, (67)

b) Modes de transport utilisés et reports modaux liés à la situation sanitaire

Les entretiens ont révélé chez certains enquêtés un **maintien général des habitudes en termes de modes de transports utilisés**. En particulier, les personnes qui voyageaient fréquemment en avion ont continué à le faire depuis la crise sanitaire, s'agissant souvent de destinations qui ne pouvaient être ralliées par d'autres modes de transports. Au-delà de cette tendance générale de maintien des habitudes, **la crainte d'une propagation accrue du virus dans les transports collectifs**, liée à la promiscuité entre les passagers, a conduit plusieurs répondants à **substituer les voyages en modes collectifs par ceux pouvant être réalisés en modes individuels**.

Par exemple, cette répondante, se déplaçant fréquemment en avion avant la crise sanitaire, a **préféré attendre de disposer d'un schéma vaccinal complet avant de réemprunter ce mode de transport** et prévoir un nouveau voyage à l'horizon 2022. À la place, **Chantal s'est davantage déplacée avec son propre camping-car**.

« Pour l'instant, comme on avait le camping-car, on s'est dit bon bah on va s'en servir plus et puis bah l'avion, on n'était pas vaccinés encore et tout ça, donc on attendait d'avoir la vaccination complète pour pouvoir repartir en avion. » Chantal, 64 ans, Coueron (44)

En ce sens, **Ahmed raconte également avoir utilisé sa voiture personnelle à une fréquence beaucoup plus élevée** qu'avant la crise sanitaire, préférant éviter les transports en commun et notamment les trains, associés au risque d'être infecté par le Covid.

« Et puis, en fait, c'était surtout une question sanitaire, justement, à certains moments où il y avait le risque, justement, qui était plus développée puisqu'on n'était pas tous vaccinés. [...] Donc, je préférerais facilement prendre ma voiture et être plus tranquille et plus serein de partir d'un point A et arriver à un point B sans le risque d'attraper une maladie et le Covid, quoi. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

Ce répondant s'est montré méfiant quant à l'hygiène et au respect des protocoles sanitaires dans les transports collectifs.

« Il y a beaucoup de transports qui ne sont pas nettoyés et où le protocole sanitaire pour la distanciation n'est pas forcément respecté, où le port du masque non plus. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

1.2. L'organisation du voyage : de la réservation à l'assurance en cas d'annulation

Nous nous sommes intéressés aux modes de réservation des voyages, ainsi qu'aux précautions prises en termes d'assurances en cas d'annulation des billets réservés ; considérant que ces habitudes auraient pu être affectées et modifiées par l'expérience de voyage pendant la crise sanitaire.

a) Réservation des billets, entre reprise des habitudes et prise de précautions supplémentaires

Reprise des habitudes de réservation des billets en ligne

Interrogés sur la façon dont ils avaient réservé leurs billets lors du dernier voyage effectué pendant la crise sanitaire, la plupart des enquêtés ont évoqué la **réservation en ligne**, sur les sites des compagnies aériennes ainsi que sur le site et l'application de la SNCF.

« J'ai réservé tout simplement en ligne sur le site de la SNCF mes billets donc tout c'est très, très bien passé. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

« C'est très simple, je réserve mon billet de train. Je n'ai pas d'impératif de date et d'heure, donc je vais sur le site de la SNCF pour voir à quel moment il y a un Ouigo le moins cher possible. Donc voilà, c'est tout simple. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Lors de la réservation de son vol Paris-New-York, Catherine raconte avoir utilisé le site de la compagnie Air France « *comme d'habitude* ». Néanmoins, cette répondante a préféré téléphoner à la compagnie aérienne pour parler à quelqu'un qui puisse l'assurer que tout était en règle, en complément de la procédure de réservation habituelle en ligne. Dans ce contexte incertain, une information humanisée (par téléphone) peut alors être perçue comme plus fiable qu'une simple procédure en ligne. Cela fait écho aux résultats de la précédente étude menée par 6t-bureau de recherche pour le compte de l'AQST, sur la lisibilité des tarifs et conditions associées par les voyageurs dans leurs déplacements interurbains⁹.

« J'ai tout fait directement avec Air France. Voilà sur le site, donc tout direct. Et je crois que j'ai même téléphoné après quand même pour savoir un peu ce qui se passait. Et puis voilà. J'ai tout réservé sur le site comme d'habitude. Tout était très bien écrit. Mais simplement pour me rassurer, en plus, j'avais besoin de quelqu'un au téléphone. » Catherine, 55 ans, Montpellier (34)

Réservation par l'intermédiaire d'une agence de voyages

Deux répondantes ont indiqué être particulièrement habituées aux voyages organisés par des agences spécialisées.

Paule, habituée des voyages organisés, est passée plusieurs fois par la même compagnie de voyagistes proposant notamment des voyages en car. Après un voyage en car au Tyrol, puis l'annulation d'un voyage à Cuba pour lequel elle avait obtenu un avoir, cette enquêtée a choisi un voyage en car à Nice. **Elle explique ne pas avoir eu à se charger de la réservation, puisque la compagnie disposait déjà de ses informations d'identité.**

« Ensuite, quand c'est comme ça, comme j'avais déjà voyagé au Tyrol avec eux, ils avaient déjà mon passeport, ils avaient déjà ma pièce d'identité, et ma copie. Donc c'est normal.

⁹ 6t-bureau de recherche. (2020). *Lisibilité des tarifs et conditions associées pour les voyageurs dans leurs déplacements interurbains*. Rapport final.

*C'est un voyage organisé, tout compris. Donc, si vous voulez, moi, je m'occupe pas. »
Paule, 70 ans, Saujon (17)*

Réservation en fonction des mesures sanitaires en vigueur

Dans certains cas, **la destination du voyage a été définie en fonction des règles sanitaires en vigueur dans le pays d'arrivée**, afin que celles-ci soient le moins contraignantes possible, et puissent permettre au voyage de se dérouler sans complications telles que des mesures de confinement, ou des fermetures de frontières. En ce sens, Laura raconte son expérience de réservation de billets pour l'Afrique du Sud : l'achat de billets s'est accompagné d'une recherche simultanée concernant les mesures en place dans les autres pays, afin de choisir une destination qu'elle pourrait visiter sans règles trop contraignantes sur place (quarantaine à l'entrée puis couvre-feu à respecter).

« On regardait aussi ce que la France pensait des pays en général et ce qui se passait sur le pays d'accueil. Notre but étant de ne pas rester bloqués dans le pays et pouvoir quand même visiter sur place sans qu'il y ait trop de couvre-feux contraignants et trop de règles contraignantes sur place. » Laura, 32 ans, Paris (75)

b) Achat de produits d'assurance en période d'incertitude

Le changement d'habitudes : la prise de précautions supplémentaires

Afin de faire face aux incertitudes liées à la crise sanitaire, **beaucoup de compagnies de transport ont adapté leurs produits, proposant des billets échangeables et remboursables** gratuitement (dans le cas de la SNCF) ou pour des prix moins élevés que ne l'étaient traditionnellement les billets flexibles (dans le cas des compagnies aériennes). Bien que la plupart des compagnies aient flexibilisé l'annulation ou le report des billets pendant la période de crise, la couverture contre les aléas liés au Covid-19 est apparue comme une nécessité à plusieurs répondants, qui n'avaient pas pour habitude de s'assurer avant la crise.

« Je l'ai prise d'emblée [l'assurance], oui, très important. D'habitude, non, mais là, oui, dû à la crise. » Catherine, 55 ans, Montpellier (34)

L'importance de **pouvoir être remboursé** en cas d'aléa est particulièrement marquée **dans le cas des billets d'avion**, considérant qu'il s'agit souvent de **dépenses plus importantes que pour des voyages en train**. Pour Marie, **le prix relativement peu élevé des trains Ouigo ne justifie pas le besoin d'une assurance supplémentaire** (laquelle n'est pas comprise dans le prix de ces trains *low cost*).

« Non [pas d'assurance], parce que vu le prix des Ouigo, enfin des trains que je choisis, ça, ce n'est pas la peine. Ça ne vaut pas le coup, donc pas d'assurance annulation. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Au-delà du simple remboursement en cas d'annulation des vols, certaines assurances proposent des **clauses spéciales adaptées à l'évolution de la crise sanitaire**, telles que **le rapatriement** en cas de fermeture des frontières, ou de maladie.

« Oui, après j'ai pris une assurance en plus, spécial Covid. Donc quelque chose comme ça. C'était vraiment si il y avait une quarantaine ou quelque chose comme ça. D'habitude, j'en prends jamais, mais là, je me suis dit « on sait jamais ». C'était le rapatriement, tout ça. [...] Si, par exemple, les frontières fermaient. Ou si par exemple il y avait une pandémie un peu plus sévère, ils nous rapatrieraient et remboursaient la moitié du voyage, je crois. Je me souviens plus des conditions, mais ouais c'était intéressant. » Guillaume, 32 ans, Lille (59)

Comme vu précédemment au sujet des expériences d'annulation et reports de voyages liées à la crise (cf p.32c) Karine aussi a opté pour une telle assurance **en réaction à l'annulation d'une croisière réservée en Grèce** en 2020 et échangée contre un séjour dans un village vacances. Cette enquêtée a donc **payé un supplément** pour souscrire cette assurance.

« J'ai repris une assurance. Et donc, du coup, si jamais un de nous quatre pouvait être contaminé ou être malade au retour, on avait une assurance rapatriement. Avec l'agence de voyage, c'était un supplément, un pack pour la famille. D'habitude, je ne la prenais pas, mais là, je l'ai pris, donc il y a eu un supplément parce qu'à 4 c'est quand même assez conséquent. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

La réservation de dernière minute comme assurance de pouvoir partir

Il est intéressant de noter que lors de leur dernier voyage, **plusieurs personnes ont préféré acheter leurs billets au dernier moment, en étant assurées de pouvoir partir** (au vu des conditions sanitaires), plutôt que d'acheter une assurance annulation en plus de leur billet. Cette stratégie répond à la forte variabilité des mesures en vigueur et à l'incertitude qui en découle.

Cette enquêtée indique ne pas s'être souciée des conditions d'annulation lors de l'achat de son billet cinq jours avant la date du départ, considérant qu'elle était assurée qu'elle serait en mesure de partir.

« Non [je n'ai pas pris d'assurance annulation], parce que j'avais déjà réservé la location du camping, donc je souhaitais tout de même pouvoir le faire. J'étais plutôt sûre de moi, vu que c'était juste un petit peu la dernière minute. Je l'ai fait lundi pour le samedi, donc c'était la dernière minute. Donc non, je n'ai pas spécialement regardé si on pouvait annuler tout ça. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

De même, Laura raconte ne pas avoir regardé les conditions d'annulation avant de prendre ses billets d'avion pour l'Afrique du Sud, réservés deux jours avant de partir.

« On n'a pas forcément regardé parce qu'en fait on a vraiment pris deux jours avant de partir. En fait, on savait déjà qu'on était prêt. On avait déjà regardé suffisamment près pour être sûr que c'était possible de partir, car c'était possible. C'est grâce à la flexibilité qu'on a pu trouver. » Laura, 32 ans, Paris (75)

Pour son voyage en Italie, réservé pendant la crise sanitaire, Marie a attendu que les mesures de restriction d'entrée sur le territoire soient levées pour acheter ses billets d'avion, bien que le reste du voyage ait déjà été réservé. Elle raconte qu'elle ne les aurait pris que sous condition de ne pas avoir à observer d'isolement une fois sur place.

« On a attendu, en fait, les mesures sanitaires étaient prévues en Italie jusqu'au 31 août. Donc, du coup, on a organisé notre voyage sans réserver l'avion et on a attendu le 1er septembre pour réserver l'avion. On ne voulait pas être soumises, je ne sais pas, par exemple, à une quarantaine en arrivant là-bas. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

1.3. Mesures sanitaires en vigueur et expérience des voyageurs

Pour les voyages effectivement réalisés en modes collectifs longue distance, les voyageurs ont été confrontés à des mesures et conditions spécifiques (règles sanitaires à respecter à bord des véhicules et dans les gares/aéroports, justificatifs à présenter, modalités d'annulation). Nous nous intéressons ici à la façon dont cela a affecté leur ressenti et leur expérience en tant que voyageurs.

a) Modes de consultation et clarté de l'information à destination des voyageurs

Les voyageurs ont été interrogés sur la façon dont ils recherchaient l'information relative aux mesures sanitaires en vigueur au moment de leurs déplacements (tests PCR à réaliser, passe sanitaire à présenter, isolement à observer, port du masque), ainsi que sur leur perception de la clarté de l'information dispensée. L'objectif ici n'était pas de recueillir l'avis des enquêtés sur le bien-fondé de ces mesures en elles-mêmes, mais d'appréhender la façon dont celles-ci peuvent affecter leur expérience et leur ressenti.

Sur le territoire français, une communication claire des informations à destination des voyageurs

De manière générale, les répondants s'accordent sur **la clarté de l'information relative aux protocoles à suivre** dans les différents types de transports **lorsqu'ils se déplacent sur le territoire français**. L'information est le plus souvent consultée sur **les sites des compagnies** aériennes ou de la SNCF, ainsi que sur **les sites officiels** du gouvernement. À noter que les sites gouvernementaux sont perçus par certains comme plus fiables, une enquêtée parlant de « *vraies informations* ».

« Sur le site diplomatie.gouv. C'est très bien fait pour ça. » Antoine, 28 ans, Codognan (30)

« On avait été sur un site officiel, où il y avait tous les pays qui étaient recensés et le nombre de jours où vous deviez rester en confinement, et tout ça. Non. Là, on a été sur un site officiel pour regarder. Pour avoir de vraies informations. » Joana, 50 ans, Toulouse (31)

« Ça, généralement c'est déjà fourni par les agences de voyages, ou par les compagnies aériennes. Sinon, la plupart du temps, je vais sur le site du ministère. Le ministère de la France. Il y a pas mal d'informations sur les conditions de voyage, etc. » Walid, 32 ans, Paris (75)

« J'ai trouvé assez facilement. Et alors, surtout, via le site du gouvernement, il y avait les protocoles et les procédures à respecter et les conditions et les critères. Après, c'était assez simple et assez facile quand on sait aller chercher une information. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

La communication semble en revanche avoir été **moins claire lors des changements dans les mesures à respecter pour pouvoir voyager**. Par exemple, Inès se rappelle avoir voyagé le lendemain de l'instauration de l'obligation de présenter un passe sanitaire pour prendre l'avion, et n'avoir reçu aucune information de la part de la compagnie à ce propos. La mise à jour rapide des informations constitue donc un enjeu crucial, surtout au vu de la complexité des mesures pour les voyageurs.

« On n'a pas été... enfin, moi, j'attendais pas d'information. Mais c'est vrai qu'on n'a pas forcément été informé qu'on allait devoir faire ci, faire ça, présenter un passe, etc. Ouais, j'ai reçu aucun message, par exemple, de la compagnie aérienne pour me dire il faudra le passe demain pour rentrer à Strasbourg. » Inès, 25 ans, Strasbourg

En ce sens, cette répondante a également évoqué un voyage d'un week-end, lors des premiers jours d'instauration du **couvre-feu**. Elle mentionne **l'incertitude de cette période** et le manque de clarté quant aux possibilités de déplacement, autorisées ou non.

« Ouais, exactement. Il y avait le couvre-feu pendant notre week-end. On est arrivés en fait, juste avant le couvre-feu, on savait même pas si on pouvait être dehors. Quand on arrivait de voyage, on ne savait pas si on pouvait être dehors, la nuit, pas la nuit. C'était un peu spécial, alors ça c'est vrai que pour le coup, ce moment-là, cette période, les voyages qu'on a faits à ce moment-là, je trouve que ce n'était pas clair du tout. On ne savait pas ce qu'on avait le droit de faire en fait. » Inès, 25 ans, Strasbourg

Pour les voyages à l'étranger, des difficultés à trouver l'information recherchée

Les mesures sanitaires à respecter dans les transports, mais aussi sur le territoire, varient d'un pays à l'autre, à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union européenne. Bien que les sites officiels français dispensent des informations relatives aux mesures à suivre dans d'autres pays, comme en témoignent les verbatim précédents, certains répondants ont eu davantage de **difficultés à comprendre les règles en vigueur** à l'étranger, devant être consultées sur des sites étrangers.

Ainsi, Marie n'a pas immédiatement trouvé ni compris l'information concernant les obligations relatives aux documents à présenter aux autorités à l'arrivée en Italie.

« En avion, ça demandait quand même à beaucoup se renseigner sur les mesures du pays de destination. Ça, ça a été bien galère quand même. Bien galère parce que les sites qu'on trouve sur Internet ne sont pas tous à jour. Donc, comme les mesures ont varié 10 fois, ont été modifiées 10 fois depuis un an et demi. On ne sait jamais si on est sur ce qu'il y a de plus récent comme information. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Cette difficulté provient à la fois du fait que **ces mesures aient évolué et changé plusieurs fois au cours de la période de crise sanitaire**, et de la barrière de la langue : pour Marie, les traductions peu claires ont entravé la compréhension de ces obligations.

« Le site officiel, en l'occurrence, c'était l'Italie, n'est pas beaucoup plus clair parce que les traductions ne sont pas bonnes, en termes de d'expressions écrites. Parfois on ne sait pas trop ce qu'il fallait comprendre de ce qu'on lisait, il y avait des documents à imprimer et à remplir, sachant qu'on allait nous les demander à l'arrivée. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

En somme, cette répondante évalue à **plusieurs heures le temps passé à s'informer sur les mesures sanitaires**, et parle d'une organisation beaucoup plus conséquente qu'en temps normal.

« Ça m'a demandé quand même plusieurs heures de consultation sur Internet, pour être certaine que j'avais bien compris ce qui s'y passait. Oui, de ce côté-là, c'est une préparation de voyage qui m'a pris beaucoup plus de temps que si ça n'avait pas été dans la période Covid. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Laura, pour sa part, qualifie d'« *extrêmement difficile* » la compréhension des instructions à suivre lors d'un voyage en Afrique du Sud avec une escale en Allemagne. Elle raconte avoir dû « *fouiller* » sur plusieurs sites pour trouver les informations relatives à son voyage.

« Extrêmement difficile de comprendre quelles sont les instructions et ce qu'il faut faire pour pouvoir être dans les clous et être sûr de pouvoir partir faire le voyage qu'on avait prévu. [...] Comme on faisait une escale en Allemagne, il fallait qu'on fasse gaffe aussi avec les restrictions allemandes. Donc, on a joué, on a jonglé avec les instructions françaises, allemandes et africaines du Sud, ainsi que les règles de l'avion. Et même en ayant fouillé partout, il y a des choses qu'on ne savait pas. » Laura, 32 ans, Paris (75)

b) Le confort et la sécurité ressentis à bord des transports collectifs longue distance

Les voyageurs ont ensuite été interrogés sur le **confort ressenti** à bord des transports en lien avec les mesures sanitaires mises en place. Ces questions ont porté tant sur les aspects perçus négativement, pouvant avoir des conséquences sur le sentiment de confort ou sur la crainte de propagation du virus à bord des véhicules ; que sur les aspects positifs, considérant que les mesures leur ont permis de se sentir rassurés face au risque sanitaire.

L'imposition de règles sanitaires : des contraintes néanmoins rassurantes

Le port du masque pendant toute la durée du voyage est souvent vécu comme une mesure contraignante et **synonyme de perte de confort**. Lors du choix du mode de transport, ce répondant valorisait la tranquillité offerte par le train, lui permettant de ne pas avoir à se soucier de la conduite qui représentait un facteur de stress lorsqu'il empruntait sa voiture. Néanmoins, **l'obligation du port du masque pendant cinq heures sur un trajet Nîmes-Bordeaux représentait pour lui une contrainte importante**, l'ayant d'une part fait hésiter à **prendre la voiture plutôt que le train**, et d'autre part conduit à **réaliser ce trajet moins fréquemment** qu'avant la crise sanitaire. Pour ce voyageur, l'obligation du port du masque affecte négativement son expérience en train, et compense négativement le confort et la tranquillité par ailleurs offerts par ce mode.

« J'adorais avoir cinq heures où je pouvais être tranquille et tendre mes jambes et pas avoir à conduire. En revanche, cinq heures avec le masque, ça me plaisait beaucoup moins. C'est assez contraignant pour moi, et effectivement, j'ai longuement hésité à prendre ma voiture. Donc, je me suis rendu compte que finalement, je préférais avoir cinq heures de vol que cinq heures à conduire, mais ça m'a un peu freiné et j'y suis peut-être allé moins souvent qu'avant la crise. » Antoine, 27 ans, Codognan (30)

L'obligation de porter un masque est vécue de façon ambivalente : s'il s'agit d'une contrainte conséquente pour certains, **le respect des gestes barrière permet à d'autres de se sentir davantage en sécurité à bord des transports, et de voyager plus sereinement**.

« Et puis le port du masque, le fait de continuellement se désinfecter les mains et tout ça. Alors le 100% n'existe pas, bien sûr, mais il y a certaines choses à respecter. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

« Tout le monde porte le masque. Personne ne s'amuse à l'enlever, sauf pour le repas. Évidemment, on ne peut pas faire autrement, mais autrement, tout est bien respecté. », Pascal, 62 ans, La Haye d'Ectot (62)

« On est obligé de respecter les règles. Moi, ça ne me dérange pas. C'est quand même quelque chose d'important. J'ai pas envie de mourir, quoi. » Claire, 56 ans, Paris (75)

En ce sens, l'imposition de règles et l'obligation de devoir présenter tests et documents peuvent être perçues comme une **marque de sérieux** de la part des compagnies de transport. Karine dit par exemple s'être sentie rassurée quant au risque d'être infectée par le Covid-19 dans l'avion.

« Qu'est-ce qui m'a aidée ? C'est surtout de voir que par rapport à tous les papiers, ils nous demandaient tellement de choses que justement ça justifiait le sérieux. Et puis d'essayer de protéger un petit peu tous les passagers, autant la population que les touristes. Ça m'a aussi rassurée le fait qu'on soit testés pour l'aller et pour le retour, aussi bien pour nous que pour les autres. Ça m'a beaucoup rassurée. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

Le schéma suivant illustre les différentes mesures sanitaires et règles à respecter pendant les voyages interurbains et le ressenti associé à celles-ci. Il s'agit souvent d'un sentiment complexe et ambivalent, affectant d'un côté le sentiment de confort des voyageurs, souvent de façon négative, avec une augmentation des niveaux de stress et de gêne ressentis (notamment à cause du port du masque pendant plusieurs heures) ; et de l'autre, le sentiment de sécurité au regard du risque sanitaire, souvent amélioré par le respect des règles, perçu comme une marque de sérieux de la part des compagnies de transport dans la lutte contre la propagation du virus.

LES MESURES SANITAIRES DANS LES TRANSPORTS : ENTRE CONTRAINTE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

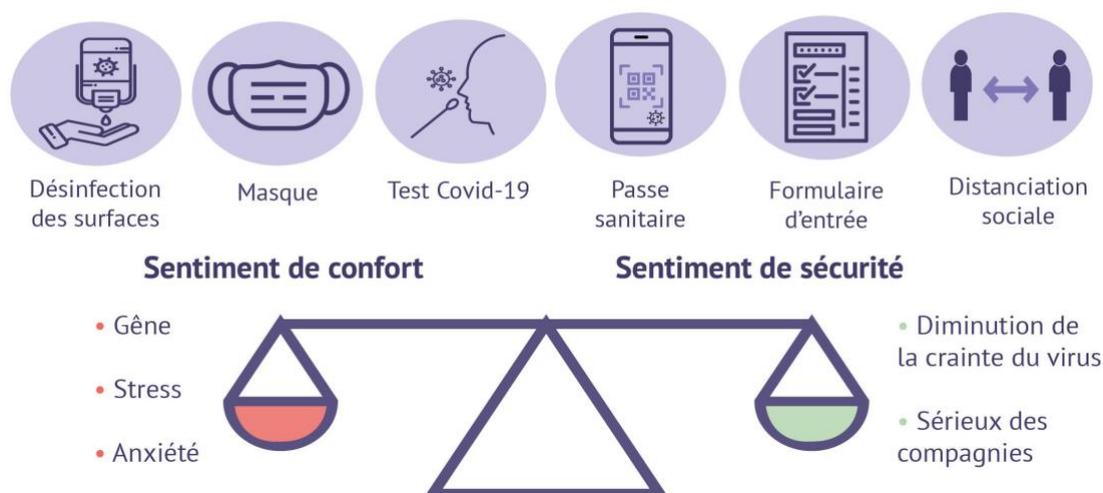


Figure 5 - Les mesures sanitaires dans les transports : entre contrainte et sentiment de sécurité

En covoiturage, la détermination des règles à suivre par les voyageurs

Lorsqu'il n'y a pas la figure "tutélaire" de la compagnie de transport, du contrôleur ou du steward/hôtesse, **les règles et mesures sanitaires à observer s'établissent de façon informelle et par une forme de négociation** entre les voyageurs. La règle concernant le port du masque à bord est généralement fixée par le conducteur de la voiture, en accord avec les perceptions et exigences de chaque passager.

« Quand on est la voiture, [la question] c'est toujours de savoir est ce qu'on enlève le masque ou est ce qu'on le garde ? À partir du moment où on se rencontre autour de la voiture, on met les valises dans le coffre, et là il peut y avoir la discussion. Ou alors c'est une fois tout le monde installé, le conducteur va dire quelque chose. Il va donner en fait sa règle. » Laura, 32 ans, Paris (75)

Laura raconte préférer ne pas porter de masque pendant le trajet. Elle accepte cependant de le porter si c'est pour répondre aux exigences d'autres passagers, considérant qu'**il s'agit d'une prise de décision collective** et que le fait de ne pas porter de masque ne pourrait avoir lieu qu'en cas d'accord unanime.

« Je préfère sans. [...], mais si j'avais été confronté à ça, je l'aurais gardé sans problème. Je pars du principe que cette fois-là, si tout le monde est d'accord, on peut l'enlever, mais s'il y a une personne qui explique qu'il est un peu frileux, j'ai pas de souci à le garder. » Laura, 32 ans, Paris (75)

La décision de porter ou non un masque peut être influencée par la perception que le voyageur a des risques encourus, pour lui-même ou pour les autres : crainte d'être contaminé et, surtout, de contaminer ensuite des personnes à risque.

« Par exemple, à Noël dernier, j'ai dû prendre un Blablacar. Je me demande si c'est pas là où j'ai porté le masque parce que je réfléchis aux répercussions après. À Noël, je voyais des personnes âgées. Je savais que j'avais quand même plus de risques d'attraper la maladie en Blablacar dans un espace confiné. Donc je faisais plus attention. » Laura, 32 ans, Paris (75)

Le manque d'hygiène perçu dans les trains

Plusieurs répondants ont fait part de leur **sentiment de manque d'hygiène dans les trains**. Pour ces deux enquêtés, il existe un décalage entre la communication faite par la SNCF sur les mesures d'hygiène des trains (désinfection, nettoyage, mise à disposition de gel hydroalcoolique) et l'état des wagons et des toilettes.

« En fait, je sais que sur beaucoup d'annonces ils disent qu'il y a des nettoyages, tout ça, qui sont faits régulièrement. Mais la plupart du temps où je prenais le train, je n'ai jamais vu en fait un agent nettoyer ou désinfecter certains sièges ou certaines tablettes et ça me surprenait, en fait. J'ai vu beaucoup d'annonces qui étaient faites aux haut-parleurs ou au niveau d'un disque qui tournait, disant qu'on passe régulièrement dans les trains alors que personnellement je n'en ai jamais vu, à ma connaissance. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

Ces deux témoignages rapportent une méfiance à l'égard de ce qui est annoncé par la compagnie, ainsi qu'un certain agacement : les efforts demandés aux passagers en matière de règles d'hygiène et de distanciation ne seraient pas engagés du côté de la SNCF elle-même.

« En fait, ça me gêne. [...] Parce que juste pour parler d'hygiène, dans le train où on était cet été, sur les deux wagons où il y avait deux toilettes, il y en avait un qui était condamné et du coup, on s'est retrouvés avec deux wagons sur les mêmes toilettes, quoi. Donc, on n'a pas vu une seule fois une personne nettoyer, les bornes de gel étaient vides. [...] Donc c'est pour ça que je trouve ça un peu aberrant que si les gens qui n'ont pas le passe sanitaire on leur fasse tout un cinéma, sachant qu'eux-mêmes ne respectent pas ce qui est demandé aux voyageurs, quoi. » Marc, 50 ans, Paris (75)

L'impossibilité de se restaurer et le sentiment d'une qualité de service détériorée

L'absence de services de restauration à bord des transports, visant à réduire le risque de contamination, a été abordée par un seul répondant. Néanmoins, ce changement de prestation de la part de compagnies de transport (ici, aériennes) a **fortement détérioré son expérience en tant que voyageur**.

Lucas se dit révolté par le fait de ne pas avoir eu accès aux *snacks*, repas et boissons alcoolisées habituellement proposés à bord de l'avion (même en cas de vols long-courriers).

« Quelque chose que j'ai constaté et c'est un truc qui me révolte : sous couvert du coronavirus, on va réduire le nombre de snacks donnés ou le nombre de repas donnés sur un long courrier. On va réduire ou même ne pas nous proposer d'alcool à l'intérieur d'un avion. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Il s'agit pour lui d'une perte de qualité importante de son « expérience consommateur » qui s'ajoute aux désagréments habituels associés au voyage en avion tels que l'attente avant de pouvoir partir. Lucas pense qu'il pourrait s'agir d'une baisse des coûts d'opération pour les compagnies aériennes, instaurée sous prétexte d'adapter les prestations à la crise sanitaire.

« En tout cas, réduire les coûts sous prétexte du coronavirus. C'est exaspérant pour moi [...] je trouve ça scandaleux. Donc, ça, il faut arrêter de suite. Sinon, c'est réduire la qualité sans réduire les prix sous couvert du Covid quoi. Donc baisser l'expérience consommateur qui n'est déjà pas top en avion puisqu'on attend plus longtemps, on a pas mal de contraintes en plus, et si en plus la qualité proposée les compagnies aériennes diminue ce n'est pas terrible. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

En avion et à l'étranger, la crainte de ne pas être en règle et de ne pas pouvoir voyager

Parmi les ressentis négatifs associés aux mesures sanitaires mises en place, plusieurs enquêtés ont fait part de situations ressenties comme **stressantes**, causées par la **peur de ne pas être en règle**, ou d'être infectée par le Covid-19, pouvant remettre en cause leur voyage ou la possibilité de débarquer et de pouvoir se déplacer dans le pays d'arrivée. Cela est à mettre en lien avec les éléments précédents sur la disponibilité et la clarté des informations.

Marie évoque ainsi la peur de ne pas avoir rempli correctement les obligations requises pour l'entrée sur le territoire italien.

« Ça stresse un petit peu parce qu'il y avait quand même la question, c'est que si je n'ai pas rempli, si je n'ai pas compris les questions qu'on me posait, que j'ai rempli à côté de la plaque, est-ce qu'il n'y aura pas, à l'arrivée, une mauvaise surprise si les autorités nous refoulent quoi. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

De façon similaire, Walid donne l'exemple de Dubaï, où des tests à l'entrée et à la sortie du pays sont demandés. Pour lui, le respect des mesures demandées exige une **organisation rigoureuse**, indispensable à la réalisation du voyage.

« Mais par contre il fallait bien bien bien être organisé pour la partie test, parce qu'il fallait faire des tests pour partir du pays. Il fallait vraiment être consciencieux pour ça et rigoureux. Il fallait pas trop jouer avec le truc, parce que sinon, à tout moment, ça pouvait faire tomber l'organisation, quoi. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Ce stress lié aux formalités et règles à respecter peut être accru dans le cas de voyageurs plus âgés, comme le mentionne Paule. Cette enquêtée explique **s'être reposée en partie sur deux employés de l'agence de voyages** auprès de laquelle elle a réservé, considérant qu'elle n'aurait pas été capable de passer par tous les contrôles imposés si elle avait été seule.

« Il y avait deux personnes et deux responsables de l'agence, qui nous accompagnaient. Et heureusement, je vous le dis franchement parce que moi, à Nice, prendre l'avion toute seule, je pense qu'à mon âge, j'aurais été incapable. C'est une fourmière. Et puis beaucoup de beaucoup de formalités. Je vous le dis. Le passe sanitaire, il a fallu qu'on le montre plusieurs fois. Il a fallu qu'on enlève nos masques pour voir si c'était bien nous... Maintenant dans les aéroports, il y a quand même énormément de contrôles. Ah ça, c'est pénible, je vous le dis franchement. » Paule, 70 ans, Saujon (17)

Prendre ses propres précautions pour être rassuré

Interrogés sur la façon dont ils s'adaptaient à ces aspects négatifs de leur expérience de voyage, plusieurs répondants ont mentionné des **stratégies ou précautions prises à titre personnel pour pallier les conditions d'hygiène et de sécurité sanitaire qu'ils considèrent insuffisantes**, leur permettant de se sentir davantage en sécurité face au risque sanitaire dans les transports.

Disposer de gel hydroalcoolique personnel et de lingettes permettant de **s'assurer soi-même de la désinfection des surfaces touchées pendant le voyage**, a été mentionné à plusieurs reprises. Comme le mentionne Marc, cette précaution lui permet d'assurer ses propres besoins en termes d'hygiène.

« Après, j'ai pas envie, en tout cas dans ma tête, de faire une fixette sur ça. Alors j'essaye en tout cas, moi, d'avoir ce qu'il faut... j'ai des lingettes de gel, j'ai des bombes que j'achète ou du gel, tout simplement. [...] J'ai pas envie que ça me rende dingue. J'ai pas

envie de me dire « je vais plus voyager à cause de ça ». Donc, j'anticipe moi-même mes besoins. » Marc, 50 ans, Paris (75)

De son côté, Paule, qui a voyagé plusieurs fois **en car** depuis le début de la crise sanitaire, préfère choisir **une place stratégique au fond du car, où elle aurait le moins de contact possible avec les autres passagers**. Bien que la capacité d'accueil du car soit réduite de moitié (21 passagers pour un car de 55 places), cette répondante choisit d'instaurer une précaution supplémentaire, lui permettant de voyager plus sereinement.

« Ah oui, moi, je me mettais toujours au fond du car tout le temps. Parce que, comme le groupe je ne le connaissais pas, on ne sait pas à qui on a à faire. [...] Quand vous êtes 21 personnes sur un car de 55, quand vous vous mettez au fond, eh ben vous êtes tranquille. Les gens, en principe, ils se mettent devant. » Paule, 70 ans, Saujon (17)

Un sentiment de sécurité accru grâce à l'avancée de la vaccination

L'avancée de la vaccination et l'obligation de présenter un passe sanitaire a eu pour effet de **diminuer les craintes de contamination** dans les transports, en train comme en avion.

« Là, pour moi [dans le train], il y a moins de risques. La plupart, en grosse majorité, on est tous vaccinés ou avec un passe sanitaire valide. Donc, pour moi, on revient entre guillemets à une période un peu plus normale ou qui est peut-être un peu moins dangereuse. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

« Mais à l'aéroport, on est tous vaccinés, donc on a moins de risques d'attraper la Covid. » Joana, 50 ans, Toulouse (31)

Pour cette répondante, l'instauration de l'obligation de présenter un passe a eu pour effet de **fluidifier les procédures**. Maëva dit ne pas ressentir d'impact négatif de ces mesures sur son expérience, puisque les exigences sont clairement décrites et qu'elle est en mesure d'y répondre.

« À l'aéroport, maintenant qu'il y a le passe et avec les documents, ça va même plus vite pour s'enregistrer, même pour sortir de l'avion tout est plus fluide, je trouve. Et non, franchement, ça ne m'impacte pas vraiment parce que je trouve que tout est bien décrit. Il y a des choses à faire et quand c'est respecté, on n'a pas de soucis, donc moi je n'ai pas de problème » Maëva, 33 ans, Haubourdin (59)

Pour Pascal, l'instauration du passe a été vécue comme une procédure permettant la reprise des habitudes de voyage.

« Le passe nous a permis quand même de continuer de voyager. On a fait quand même deux ou trois voyages là, et on va attaquer le quatrième mardi prochain. Oui, on retourne au Mexique. » Pascal, 62 ans, La Haye d'Ectot (62)

c) Des règles à accepter pour pouvoir continuer à voyager

Les enquêtés ont été interrogés sur leur expérience et leur ressenti général en tant que voyageurs pendant la crise sanitaire. Hors périodes de confinement signifiant la restriction des libertés de circulation, les mesures sanitaires restées en vigueur, telles que le port du masque dans les transports ou la présentation du passe sanitaire, semblent être **considérées comme peu contraignantes, en regard des bénéfices apportés par le voyage**. En effet, plusieurs répondants semblent s'être habitués aux mesures en place et notamment au port du masque.

« Le contexte des contraintes du masque et tout, que je l'ai sur mon lieu de vacances ou que je l'ai chez moi, c'était la même chose, dans ma vie de tous les jours. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

« Franchement, il n'y a pas grand-chose qui a changé pour moi. Simplement que maintenant les personnes portent presque toutes le masque. [...] Sinon je ne vois pas de grands changements en fait. Les trains sont bondés, ils sont remplis, c'est simplement les contraintes sanitaires qui ont changé et qui sont au quotidien là maintenant et qu'on ne connaissait pas avant cette crise sanitaire. » Ahmed, 47 ans, Dieulouard (54)

La plupart acceptent ces mesures, ou se résignent à s'y plier dans la mesure où elles leur permettent de se sentir davantage en sécurité, mais aussi de continuer à voyager.

« Je porte un masque en intérieur comme dans la rue, dans une gare aussi, dans un aéroport aussi. Moi je joue le jeu. J'ai vu des gens malades du Covid, dans les hôpitaux. Et je peux vous dire : c'est dramatique. La prudence est mère de sûreté, comme on dit. » Claire, 56 ans, Paris (75)

« Ben je trouvais que c'était un peu chiant [le port du masque], mais voilà quoi, on s'y est fait, parce qu'on voulait vraiment partager des vacances en famille. Et voilà. » Walid, 32 ans, Paris (75)

« Pour le moment, c'est comme ça et on doit se plier aux règles. Il y a des règles. Je pense que ça fait plaisir à personne, y compris à ceux qui éditent les règles, qui les font. [...] Moi, je veux continuer à voyager et je me plierai à toutes les règles qui sont là. Tant que je peux voler, Tant que je peux prendre le train, tant que je prends le bateau. » Pascal, 62 ans, La Haye d'Ectot (62)

Claire accepte les règles imposées et les met en perspective en comparant la situation de pandémie actuelle avec le traitement de la peste au Moyen-Âge.

« Quand on est obligé de voyager, de toute façon, on est obligé de respecter les règles. [...] Puis si on remonte à des années en arrière, il y avait la peste, dans le temps... on brûlait vos maisons. Voilà, là, c'est pas le cas. On vous demande juste de faire un vaccin. De respecter des barrières. C'est sécurisant. » Claire, 56 ans, Paris (75)

Ces mesures qui peuvent être ressenties comme inconfortables, sont considérées comme un « mal nécessaire » afin de pouvoir continuer à voyager. Pascal se réfère au passe sanitaire ainsi qu'au port du masque comme au « prix à payer » pour retrouver certains aspects de la vie « d'avant » la pandémie, bien que l'insouciance face aux risques de contamination (qu'il symbolise par la fleur à la bouche remplacée par un masque) ne puisse être entièrement retrouvée.

« Ça, c'est un passe [sanitaire] vraiment qui vous permet de reprendre une vie à peu près normale. Euh, à peu près normale. Pas comme avant. Parce qu'avant, on y allait la fleur à la bouche et la fleur aux dents. Et puis maintenant, c'est un masque à la place de la marguerite. Mais bon, c'est le prix à payer pour pouvoir voyager. Quand on adore voyager comme nous... » Pascal, 62 ans, La Haye d'Ectot (62)

1.4. Aléas rencontrés au cours des voyages

Les voyageurs ont également été interrogés sur les éventuels imprévus rencontrés au cours de leurs voyages, dus à un manque d'informations relatives aux mesures sanitaires en vigueur et des obligations à respecter, ou encore à une contamination par le virus du Covid-19 avant ou pendant leur voyage. Deux types d'aléas sont principalement ressortis des expériences racontées au cours des entretiens.

a) L'impossibilité d'embarquer dans les transports

La méconnaissance des règles en vigueur et l'incapacité de présenter la documentation demandée par les compagnies de voyage, notamment aériennes, a entraîné des quiproquos, source de **stress**, pouvant aller jusqu'à **l'impossibilité de monter à bord de l'avion**, dans certains cas.

Lors d'un voyage en Corse, Laura n'était par exemple pas au fait de l'obligation de porter un masque chirurgical (un masque en tissu n'était pas accepté par la compagnie aérienne). Face à l'interdiction de monter dans l'avion, elle a finalement réussi à obtenir un masque agréé auprès d'un autre passager.

« On a failli ne pas entrer dans l'avion parce qu'on n'avait que des masques en tissu et la dame nous interdisait l'entrée donc on a dû demander dans l'aéroport à quelqu'un qui avait gentiment un masque, un masque chirurgical en plus pour pouvoir entrer dans l'avion. » Laura, 32 ans, Paris (75)

Cette même enquêtée a mentionné un autre épisode au cours duquel elle n'a pu embarquer qu'*in extremis*. Lors d'un départ pour l'Afrique du Sud avec une escale en Allemagne, et bien qu'elle se soit informée sur les règles à suivre dans les trois pays, Laura n'avait pas connaissance de l'obligation de remplir un formulaire à présenter en arrivant à sa destination finale. Elle a finalement réussi à utiliser son téléphone pour remplir le formulaire, face au refus des employés de la compagnie de la laisser embarquer sans cela.

« C'est à l'aéroport de Nantes qu'on a appris qu'une fois arrivé à la fin en Afrique du Sud, il fallait qu'on ait rempli un formulaire. Et ce formulaire, on l'avait jamais vu sur Internet [...] Donc, nous l'avons rempli à la va vite sur PDF, sur notre téléphone, à l'aéroport, parce que la dame nous interdisait de check-in tant qu'on n'avait pas ce formulaire. Mais au dernier moment, on a réussi à valider la chose et à faire enregistrer nos bagages. » Laura 32 ans, Paris (75)

De même, Antoine raconte un épisode similaire au cours duquel il a vu des personnes se voir refuser l'accès à un vol parce qu'elles n'avaient pas rempli en ligne le formulaire demandé par la compagnie aérienne. Il n'a lui-même pas pu embarquer dans l'avion pour des irrégularités liées à ses papiers d'identité, sans rapport avec la crise sanitaire.

« C'est à l'aéroport de Bordeaux, mardi pour partir à Séville... Il faut un formulaire pour rentrer en Espagne. Et là, une petite mamie en fauteuil roulant n'avait pas de formulaire. Il y avait une autre personne qui n'avait pas son formulaire, et la préposée de la compagnie aérienne n'a rien voulu savoir et leur a refusé le vol. Tout simplement. « Merci, au revoir ». Bon, elle ne m'a pas laissé monter non plus pour des questions de pièces d'identité, passons. Je suis parti le lendemain de Marseille. » Antoine, 27 ans, Codognan (31)

b) L'obligation d'observer une période d'isolement imprévue

Tous les enquêtés interrogés ont indiqué **avoir évité de réaliser les voyages qui auraient nécessité une « quarantaine » à l'arrivée** (soit un isolement, d'une durée souvent inférieure à 40 jours). Néanmoins, il est intéressant de mentionner le cas de Walid, qui n'avait pas connaissance de l'obligation d'observer un isolement de deux jours dans sa chambre d'hôtel à son arrivée en Crète.

« En Crète, c'était la panique à bord quand on est arrivés. [...] À l'hôtel, alors que normalement, il n'y avait pas de conditions, d'isolement en amont, bah finalement, ils nous ont annoncé qu'on devait rester deux jours dans la chambre. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Considérant que l'infrastructure de l'hôtel n'était pas adaptée à cette quarantaine imposée (pas de restauration dans les chambres), Walid et ses amis ont pris la décision de mettre fin à leur isolement. Cette décision n'a pas eu de conséquences considérant que le personnel de l'hôtel n'a pas vérifié le respect de cette règle par les hôtes.

« Quand on appelait pour la restauration, personne ne venait, donc à un moment donné, au bout du deuxième jour, on a abandonné et on est sortis. Voilà. On est partis à la piscine de l'hôtel. On a fait comme si de rien n'était et il n'y avait pas de contrôle. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Ces deux types d'aléas relèvent surtout d'un manque d'information sur les règles et procédures à respecter pour voyager e modes collectifs longue distance, en lien avec la complexité et la forte variabilité de ces règles dans le temps.

2. Contourner les interdictions de déplacement pour continuer à voyager

La plupart des voyages mentionnés par les enquêtés lors des entretiens ont été réalisés hors des périodes de confinement, et lorsqu'il n'y avait pas de restrictions de déplacements en vigueur. Néanmoins, plusieurs personnes ont fait le choix de **continuer à voyager en contournant les règles** mises en place. Sans porter de jugement sur ces pratiques, il est intéressant d'analyser les conditions dans lesquelles ces voyages ont été réalisés, ainsi que d'interroger le ressenti des enquêtés en tant que voyageurs « clandestins ».

2.1. Description et motifs des voyages réalisés

a) Le désir de mener à bien ses projets de voyage, malgré la crise sanitaire

Deux enquêtés relativement jeunes ont indiqué s'être déplacés pour leurs loisirs, en France et à l'international, malgré les restrictions de circulation instaurées en France. Pour l'un d'eux, comme mentionné précédemment, la période de crise sanitaire a coïncidé avec un « *break* », une pause souhaitée dans sa vie professionnelle, lui permettant de voyager. Lucas a ainsi pris la décision de poursuivre son désir de voyage, malgré la crise sanitaire.

« Ça faisait longtemps que je voulais faire un break dans ma vie professionnelle pour faire un voyage. Le covid a un peu retardé ça, mais au final, j'ai pu voyager comme je voulais. [...] J'ai voyagé beaucoup depuis mois de mars, j'ai quasiment fait un tour du monde. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

De façon similaire, Walid a évoqué la difficulté de rester « à rien faire » et de passer une longue période sans voyager, activité qu'il décrit comme sa passion.

« En termes de voyages, je me suis dit « il ne faut pas que je reste à rien faire ». Voilà donc du coup, voilà ce que j'ai fait. J'ai essayé quand même de pas mal voyager... C'est vrai que j'ai fait quand même plus de voyages en France, en Europe. [...] Et j'avais fait quelques voyages à l'étranger parce que j'avais de la famille qui était à Oman et que j'avais réussi à avoir des autorisations pour aller à Oman et Dubaï. » Walid, 32 ans, Paris

b) La nécessité de se déplacer pour un motif impérieux

Parmi les motifs de déplacement invoqués par ces voyageurs, Walid évoque un trajet en train à Marseille, effectué pour rendre visite à sa grand-mère malade.

« Ma grand-mère était malade et j'avais réussi à avoir un certificat comme quoi elle était malade, et elle habite sur Marseille. » Walid, 32 ans, Paris

Interrogé sur le déroulé de ce voyage, il relate une série de contrôles visant à vérifier la nature impérieuse de son déplacement pendant la période du premier confinement, sans qu'il s'agisse pour lui d'une expérience stressante, considérant qu'il était en droit de demander une dérogation pour se déplacer.

« Donc, je suis arrivé à la gare. Il y avait la police à l'entrée. On m'a demandé de montrer une autorisation, parce qu'à l'époque il n'y avait pas encore les tests, pendant le premier confinement. Je leur ai montré le certificat médical. Ils m'ont laissé entrer, et ils m'ont demandé de mettre du gel, de bien porter mon masque, etc., etc. Dans le train pareil, y'avait pas beaucoup de monde, donc moi j'étais tout seul sur mon rang. Et voilà, je suis arrivé à Marseille. Pareil pour sortir de la gare, contrôles, et pareil au retour. » Walid, 32 ans, Paris

2.2. Méthodes de contournement des mesures restrictives en vigueur

a) S'informer pour identifier les failles du système

Interrogés sur l'organisation des voyages réalisés en période de confinement, ces deux enquêtés ont mis en évidence l'importance de la **recherche d'informations visant à identifier les exceptions** leur permettant de déroger à l'interdiction générale. Lucas accepte ainsi un coût organisationnel plus élevé afin de voyager en période de confinement.

« C'est beaucoup plus lourd en préparation. Mais en ayant de bonnes sources d'information, ça reste réalisable. J'ai pu voyager en plein cœur du confinement. Il n'y a pas de soucis. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Lucas parle d'une **préparation beaucoup plus lourde** que pour ses voyages habituels, au cours de laquelle il s'informe sur le forum d'une communauté de voyageurs « *tourdumondistes* », lui permettant de connaître en temps réel les possibilités d'entrée dans les différents pays.

« Moi je m'informe sur une communauté qui s'appelle tourdumondiste et il y a une rubrique sur le coronavirus, et on nous informe en temps réel des changements. Il y a une carte très bien faite avec des modalités et les pays où on peut aller sans faire le test PCR, avec test PCR, avec quarantaine, sans quarantaine. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

La **diffusion d'informations entre voyageurs** peut être illustrée par un exemple donné par Walid. Cet enquêté a réussi à se rendre à Dubaï alors que les vols vers cette destination n'étaient pas assurés depuis la France. Il parle d'une « *combine* » lui ayant été soufflée par ses collègues, consistant à se rendre à Bruxelles en car ou covoiturage, d'où partaient des vols vers l'Asie sans contrôles.

« Donc voilà, et à un moment donné, quand nous, on n'avait pas de vol pour Dubaï, j'avais testé un truc qui avait super bien marché et que beaucoup de monde faisait. C'était une combine qui nous avait été donnée. Il fallait aller à Bruxelles en car ou en covoiturage, et en fait il y avait des vols pour Dubaï et pour l'Asie, via Bruxelles. Vols qu'il n'y avait pas chez nous. C'est des collègues, des amis qui m'en avaient parlé parce qu'ils avaient fait ça avec la Turquie. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Il s'est donc rendu à Bruxelles avec sa famille en covoiturage, en ne prenant les billets d'avion pour Dubaï qu'au dernier moment, après s'être assuré qu'ils pourraient effectivement partir. Après une escale à Istanbul, la famille a pu atterrir à Dubaï.

*« Donc moi, ce que j'avais fait pour Dubaï, j'avais pas pris billets d'avion tout de suite. J'avais dit « on sait jamais, si on est bloqués à Bruxelles, il vaut mieux ne pas prendre le billet d'avion, parce qu'on va perdre. ». Donc j'avais pris un covoiturage de Paris jusqu'à Bruxelles, dans un camping-car... Donc on était partis en famille, on est arrivés à Bruxelles, on a vu que c'était possible à l'aéroport. On a vu qu'il y avait des billets d'avion, donc on a dormi à Bruxelles et on a pris un billet d'avion pour lendemain. On a atterri à Istanbul et on a repris un vol pour Dubaï. Voilà, et on s'est retrouvés à Dubaï, ni vu ni connu, quoi. »
Walid, 32 ans, Paris (75)*

b) Se munir de documents et d'attestations pour déjouer les contrôles

Considérant que la principale mesure de contrôle des déplacements en France reposait sur un système d'attestations sur l'honneur, le contournement des interdictions de déplacements a également pu passer par la présentation de celles-ci, justifiant de motifs de voyage impérieux.

Walid, qui a fait plusieurs fois des allers-retours entre Rouen et Paris pendant les confinements, a souvent opté pour le covoiturage, option perçue comme moins risquée que les transports collectifs « réguliers » au regard des contrôles de police.

*« Oui, j'en ai fait du covoiturage, parce que du coup, c'était plus simple quand on voulait prendre des risques pour dépasser les 100 km ou dépasser les 10 km, bah, en transports, il y avait beaucoup de contrôles, mais en voiture, c'est un petit peu moins contrôlé. Donc c'était moi le conducteur pour aller à Rouen chez mes parents. »
Walid, 32 ans, Paris (75)*

Afin de réduire davantage le risque de contrôle, ce voyageur indique n'avoir accepté dans sa voiture que des personnes en mesure de présenter eux aussi une autorisation de déplacement.

*« Alors, bah j'essayais de prendre des gens qui avaient des autorisations, parce que je ne voulais pas me retrouver arrêté sur la route et qu'on m'arrête et qu'on immobilise mon véhicule parce que je conduis des gens dans mon véhicule qui n'ont pas d'autorisation. Donc j'essaie d'avoir des autorisations avant d'accepter les passagers. Puis je demandais aux gens de garder le masque en cas de contrôle, quoi. »
Walid, 32 ans, Paris (75)*

La nécessité de disposer d'autorisations de déplacement et la facilité de justifier un motif de déplacement ont également été mentionnées par Lucas. Cet enquêté est parti vivre les périodes de confinement hors de France métropolitaine, puis à l'étranger, notamment grâce à des attestations.

*« Je suis parti en Guadeloupe pour me confiner quand il y a eu les interdictions de se déplacer. Après il fallait juste une attestation pendant les confinements [...] Le premier confinement, je suis allé en Guadeloupe me confiner sans problème, le deuxième confinement je suis parti au Portugal pour du télétravail, le troisième confinement j'ai arrêté mon travail et je suis parti au Mexique. »
Lucas, 28 ans, Lille (59)*

Si le système de justification des déplacements lui semble long et fastidieux, Lucas indique néanmoins qu'il lui a été aisé de falsifier ces documents à plusieurs reprises.

*« Il fallait des motifs je sais pas quoi, c'était chiant. Je suis allé Martinique aussi en avril, il fallait un motif impérieux donc j'ai dû faire faire une lettre par un ami. Enfin parfois il faut un peu magouiller. C'est long, c'est pénible, mais bon. »
Lucas, 28 ans, Lille (59)*

Notons, chez ces deux enquêtés aux pratiques déviantes, une absence de stress et une certaine sérénité, qui peut être sincère ou bien relever d'une volonté de se présenter comme tel lors de l'entretien, selon une norme sociale valorisant les entorses à la loi. Ces comportements restent cependant marginaux, la grande majorité des enquêtés n'ayant pas réalisé de voyage longue distance « illégal ».

c) Schéma : le ressenti des voyageurs face aux mesures sanitaires et procédures à suivre lors du voyage interurbain

Le schéma suivant illustre le ressenti des voyageurs face aux différentes mesures sanitaires en vigueur et procédures à respecter, à chaque étape du voyage longue distance (la recherche et réservation du voyage, le temps passé à bord des véhicules, et l'arrivée à destination). Il s'agit presque toujours d'un ressenti négatif, se traduisant par davantage de stress associé au voyage, ainsi que par un temps de préparation rallongé et parfois dissuasif pour les prochains voyages.

À bord des transports, l'obligation de devoir se plier à une série de règles telles que le port du masque ainsi que la modification de la qualité de service habituellement proposée sont vécues comme des contraintes. Néanmoins, le ressenti associé à celles-ci est ambivalent, synonyme parfois d'une perte de confort, et parfois d'un meilleur sentiment de sécurité au regard du risque sanitaire.

MESURES SANITAIRES ET PROCÉDURES À SUIVRE LORS DU VOYAGE INTERURBAIN ET RESENTI DES VOYAGEURS

	Recherche et réservation 	À bord des véhicules 	Sur place 
Mesures sanitaires et procédures	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche des mesures sanitaires sur le site du gouvernement ou de la compagnie • Souscription d'assurance annulation • Réservations à la dernière minute 	<ul style="list-style-type: none"> • Port du masque obligatoire • Pas ou moins de restauration • Désinfections des mains fréquentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Tests à l'arrivée • Quarantaine imposée • Tests avant le départ
Ressenti des voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> + chronophage + stressant + dissuasif 	<p>+ contraintes</p> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> - confort + sentiment de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> + stress + cher + dissuasif

Synthèse Partie 3

Voyager pendant la crise sanitaire

Les **voyages professionnels longue distance ont été davantage réduits** par la crise sanitaire que les voyages de loisirs, en lien avec la diffusion du télétravail. Un certain nombre d'enquêtés ont maintenu une **fréquence de voyage soutenue** malgré la crise. Notons des cas de **report modal depuis les modes collectifs vers des modes personnels** (voiture, camping-car), considérés comme plus sûrs vis-à-vis du risque sanitaire.

Les voyages interurbains et internationaux effectivement réalisés en modes collectifs débutent bien souvent par une **recherche d'information**, qui peut être chronophage, afin d'être au fait des mesures en vigueur, celles-ci pouvant influencer un choix de destination (éviter les pays où des mesures d'isolement à l'arrivée sont en vigueur). Pour les voyages internes à la France, les informations sont jugées plus facilement accessibles et compréhensibles que dans le cas de voyages à l'étranger. Notons la mise en œuvre par les voyageurs de stratégies leur permettant de compenser les incertitudes liées aux voyages : souscrire une **assurance**, mais aussi **réserver en dernière minute**.

Une fois dans les gares et aéroports ou à bord des véhicules, les mesures sanitaires (distanciation, port du masque, etc.) **influent de manière ambivalente sur le ressenti du confort et de la sécurité sanitaire**. Considérées comme contraignantes, elles peuvent être associées à une perte de confort. D'autres voyageurs les considèrent néanmoins comme rassurantes. Elles sont en général acceptées comme une condition nécessaire à la réalisation du voyage et leur pénibilité est alors **relativisée aux bénéfices apportés par le voyage**. La vaccination et la mise en place du passe vaccinal sont perçues comme des éléments facilitateurs des voyages : rassurants vis-à-vis d'un risque de contamination, mais aussi gage d'une plus grande facilité à se déplacer. Plusieurs enquêtés ont noté un **manque d'hygiène dans les trains**, mettant alors en place leurs propres mesures d'hygiène.

Les **aléas** rencontrés lors des voyages, qu'ils concernent le déplacement ou le séjour sur place, sont plus souvent liés à des **quiproquos concernant les mesures** en vigueur, l'information pouvant parfois être difficile d'accès ou de compréhension. L'enjeu de la disponibilité et de la clarté de l'information apparaît alors crucial.

Au sein de notre échantillon, une minorité de voyageurs (deux enquêtés) a **contourné les règles** en vigueur afin de continuer à voyager en période de confinement ou malgré les restrictions de déplacement.

Partie 4

Voyager après la crise sanitaire : le changement durable des pratiques de voyage

Cette dernière partie porte sur les perceptions des voyageurs quant aux conséquences de la crise sanitaire sur leurs modes de vie et habitudes de voyage à long terme. Les répondants ont été interrogés sur leurs intentions de voyage, ainsi que sur les éventuelles pistes d'amélioration et solutions envisagées et qui permettraient de faciliter leur expérience en tant que voyageurs, pendant la durée de la crise et, à plus long terme, une fois le risque sanitaire considéré comme disparu.

1. Pistes d'amélioration et solutions envisagées pour faciliter l'expérience des voyageurs en période de crise sanitaire

Après avoir détaillé leurs voyages en période de crise, les enquêtés ont été invités à exprimer leurs attentes concernant les améliorations qui pourraient faciliter l'expérience des voyageurs en période de crise sanitaire. Ils se sont également exprimés sur les bonnes pratiques observées, qui mériteraient d'être davantage mises en valeur et diffusées.

1.1. Principaux manques et besoins d'amélioration pour faciliter l'expérience voyageur

a) Harmonisation des règles de circulation entre les États

Plusieurs témoignages ont illustré les **difficultés à comprendre les règles** de circulation et les mesures sanitaires à respecter pour franchir les frontières nationales. Les autorités ont parfois des exigences différentes à l'entrée et à la sortie du territoire (en termes de formulaires d'information, présentation de tests PCR ou antigéniques, types de masques à utiliser, obligation de disposer d'un passe vaccinal, etc.). L'**harmonisation des mesures entre États** (au moins au sein de l'Union européenne) est ainsi apparue comme l'une des principales requêtes.

« Alors, le plus dur pour moi, c'est l'avion. Dès qu'on passe des frontières, ça devient extrêmement compliqué. Il faudrait une harmonisation entre les États, des demandes, tout simplement. Des passes qui sont valables ailleurs, mais encore une fois ça passe par une harmonisation des demandes. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

« Au niveau du Covid, chacun fait un peu à sa sauce. Je voyais, pour Prague, au-delà du port du masque, qui, bon, a été généralisé un peu partout ; ce n'est pas un masque classique, mais un FFP2 qui est obligé. » Antoine, 27 ans, Codognan (30)

b) Clarification de l'information à destination des voyageurs internationaux

À défaut d'une réelle harmonisation des règles, plusieurs voyageurs souhaiteraient voir une **clarification des informations** leur étant destinées : la multiplication des supports génère parfois des confusions, puisque les informations ne sont pas toujours **à jour** dans un contexte où les exigences sanitaires évoluent rapidement.

« En termes d'information sur Internet, il faudrait que les sites qui sont plus à jour soient effacés. "C'est pareil, le gouvernement, mais il y avait plein de sites différents que des soi-disant tous du gouvernement, information aux voyageurs, diplomatie. [...] Ils [les sites d'information du gouvernement] sont censés donner la liste des pays de façon claire, en temps réel où on veut aller, sauf que vous avez des listes qui datent de dates différentes

et que vous savez plus si vous êtes sur le bon, les bonnes informations. Tout le monde, dans mon entourage, les gens voyagent beaucoup, tout le monde a le même ressenti. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

Cette demande vise donc une meilleure coordination des instances en charge de diffuser l'information (gouvernement, ministère des Affaires étrangères, compagnies aériennes), en France et à l'international.

Au-delà de la coordination entre les instances concernées, il semble exister également un **enjeu de simplification de la présentation de l'information diffusée**. Walid donne l'exemple d'un voyage organisé à Copenhague, pour lequel il a reçu un long texte d'information peu clair et présentant les procédures à suivre par les personnes vaccinées, et par celles qui ne l'étaient pas.

« Des fois, c'est des textes et des textes pour expliquer un truc. Mais finalement, tout le monde s'embrouille. [...] Je vais vous donner un exemple, quand je suis parti à Copenhague, ils m'ont envoyé l'agence de voyages un texte énorme, juste pour expliquer que pour une personne vaccinée, il n'y avait pas besoin de test. Il fallait juste le passe sanitaire. » Walid, 32 ans, Paris

Pour lui, le surplus d'information porte à confusion, alors qu'il s'agissait à ses yeux d'une situation qui aurait pu être expliquée de façon beaucoup plus claire et concise sous forme de tableau synthétique.

« Et pour ceux qui n'étaient pas vaccinés, il fallait faire un test de moins de 48 heures. Et ils ont mis ça dans un texte qui faisait 30 lignes. Et puis des fois, ça se contredisait, donc on comprenait plus rien. [...] Il suffisait juste de faire un petit tableau « vacciné », mettre une croix dans « passe sanitaire », mettre 0, RAS [Rien à Signaler] dans « test », et puis, mettre une croix dans « test » pour « non-vacciné », et puis voilà, tout simple. » Walid, 32 ans, Paris

Ces résultats recourent ceux obtenus lors de la précédente étude menée par 6t pour l'AQST, soulignant l'importance de disposer d'informations claires, lisibles et synthétiques, notamment en cas de perturbations.

c) Simplification des questionnaires d'information à remplir par les passagers

Parmi les règles à respecter par les passagers aériens, l'obligation de répondre à un **questionnaire d'information** à destination des autorités étrangères, est celle qui a le plus souvent généré de complications pour les enquêtés.

La **nécessité d'avoir accès à des outils informatiques** (ordinateur ou smartphone) pour remplir les questionnaires, ainsi que le fait de devoir **répondre aux questions en anglais**, peut avoir pour effet de compliquer l'expérience de voyage pour les personnes moins habituées à ces usages (illettrisme et barrière de la langue). C'est ce qu'explique Louise lorsqu'elle raconte son expérience de voyage en Grèce.

« Le seul truc qui était compliqué, c'est le document pour les gouvernements étrangers. Il n'y avait que ça qui est un peu pas facile à remplir. [...] C'était en anglais. Alors bon, moi, je me débrouille en anglais, mais il y a des trucs, ce n'est pas évident. En plus, il fallait faire obligatoirement sur un ordinateur. Parce que si on le faisait sur le smartphone, c'est pas du tout pareil. Ce n'était pas la même configuration. Il y en a qui lui ont fait dessus et qui ont eu tout faux. Il fallait recommencer. Et comme ça, il le faut absolument pour partir. » Louise, 61 ans, Le Havre (76)

Interrogée sur la façon dont la compréhension de la marche à suivre pourrait être améliorée, cette enquêtée propose un **dispositif de type « tutoriel »** permettant d'assister les passagers dans leur langue.

« Je sais pas, un tuto qui explique bien comment faire dans toutes les langues. Comme un assistant, quelque chose, vous savez ? » Louise, 61 ans, Le Havre (76)

d) Améliorer l'accompagnement des voyageurs dans les trains

Plusieurs passagers ont expérimenté un **meilleur niveau de prise en charge et une transmission d'information plus claire en avion qu'en train**. Bien que cette organisation relève des spécificités des deux modes de transports, il peut être intéressant de s'attarder sur le ressenti de deux enquêtées en mesure de comparer les deux modes de transports.

Pour Inès, le train constitue un moyen de transport plus anxiogène que l'avion, du fait d'un nombre plus important de passagers et de gares plus grandes.

« Mais par exemple, dans l'avion et même au niveau de l'accueil de l'avion, tout était bien au niveau des protocoles, etc. Il n'y avait pas de soucis. [...] Ben le train, on est plus agglutinés, il y a plus de monde. De toute façon, c'est un transport en commun plus anxiogène. [...] Voilà. Puis même se trouver dans la gare, c'est souvent des grandes gares... C'est compliqué. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

Néanmoins, cette enquêtée indique ne pas avoir retrouvé dans les trains le protocole d'accueil et de respect des normes sanitaires mis en place dans les avions, ce qui la mène à qualifier son expérience en tant que voyageuse ferroviaire de « *compliqué[e]* ».

« Et mine de rien, en fait, moi à chaque fois que j'ai pris le train, c'était un petit peu compliqué parce qu'il y a pas grand-chose mis en place. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

Claire explique cette différence par un **niveau d'autonomie plus grand laissé aux voyageurs dans les trains**.

« Le train c'est « aller hop, prenez le train et débrouillez-vous tout seul ». Bon bah en avion, c'est quand même pas comme ça. Donc ça fait toute la différence. » Claire, 56 ans, Paris (75)

Elle assimile cette autonomie à une **qualité de service moindre dans les trains**. Pour cette enquêtée, le mode de communication adopté par la SNCF ne permet pas de rassurer le voyageur, et détériore la qualité de l'expérience du voyage.

« En train, il y a des services aussi, bon, mais c'est pas la même chose. En avion, on vient à vous, alors que dans le train, vous êtes obligé d'aller vers eux. [...] L'amabilité qu'il y a dans l'avion, j'aimerais bien la retrouver dans le train, quoi. Ça c'est sûr. Pour l'avion, les gens ne sont pas paniqués. Alors que la SNCF, quand on vous parle, ils sont complètement paniqués. Alors ça rassure pas le voyageur, tout ça. Des choses comme ça, qui sont toutes bêtes, mais mises bout à bout, au bout d'un moment, ça peut faire la différence. » Claire, 56 ans, Paris (75)

Bien qu'il s'agisse de ressentis personnels, nous pouvons retenir le sentiment de **manque de prise en charge** des voyageurs, élément particulièrement mis en valeur par plusieurs enquêtés lorsqu'ils évoquent les aspects positifs ayant permis d'améliorer leur expérience de voyage en temps de crise.

e) Schéma résumant les pistes d'amélioration évoquées par les voyageurs

Le schéma ci-dessous illustre les principales pistes d'amélioration de l'expérience voyageur en période de crise sanitaire. Concernant les transports collectifs interurbains dans leur ensemble, les pistes évoquées par les enquêtés concernent principalement la clarification de l'information à destination des voyageurs (envoyée par e-mail en amont, ou au moment du voyage dans les gares, aéroports, stations et terminaux).

Lors du passage par l'aéroport ou à bord des avions, les voyageurs souhaiteraient principalement voir une simplification des procédures sanitaires (notamment en ce qui concerne les documents à fournir aux compagnies aériennes et autorités des pays visités, tels que les formulaires d'entrée sur le territoire étranger).

Dans les gares et à bord des trains, plusieurs répondants aimeraient voir l'amélioration de l'accompagnement des passagers. Cet accompagnement passerait par l'ajout de personnel en mesure d'informer les passagers et de les rassurer quant au respect des normes sanitaires, ainsi que par l'application de meilleures mesures d'hygiène.

PISTES D'AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE VOYAGEUR LONGUE DISTANCE DANS LE CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE



Figure 7 - Pistes d'amélioration de l'expérience voyageur en période de crise sanitaire

1.2. Éléments positifs rapportés par les voyageurs

Les voyageurs ont été interrogés sur les éléments positifs ayant permis d'améliorer la fluidité de leurs déplacements et leur ressenti en tant que voyageurs dans un contexte souvent synonyme de stress, et parfois de crainte de la contamination.

a) La mise en place de protocoles clairs et fluides dans les gares et aéroports

L'organisation mise en place dans les gares et aéroports a été soulignée positivement par plusieurs enquêtés. La signalisation des règles à suivre est jugée claire et intelligible, et l'ajout de personnel en charge d'organiser les files d'attente et d'orienter les passagers a été apprécié, dans les aéroports comme dans les gares.

« Ben, pour ma part, dans les aéroports, tout s'est bien passé. Il n'y a rien eu, je n'ai rien eu à dire. Tout était bien expliqué. Donc pour moi, c'est déjà bien. Tout était bien organisé. » Louise, 61 ans, Le Havre (76)

« Il y avait du personnel qui circulait en amont des files d'attente, qui orientait les gens, qui s'assurait déjà, que les gens ne se mettent dans les files d'attente inutilement. Je pense que c'est pour ça qu'il y avait une certaine fluidité, ils ont rajouté du personnel pour informer avant. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

« Ils ont mis maintenant des choses pour présenter son passe sanitaire. Ils ont mis du personnel également, la SNCF. » Claire, 56 ans, Paris (75)

b) La flexibilité acquise grâce à la période d'incertitude

Comme il a été mentionné précédemment, la plupart des compagnies de transport ont adapté leur offre à l'incertitude de la période et aux éventualités fréquentes d'annulation ou de report de voyages. Cette flexibilité nouvelle, permettant d'annuler ou de reporter sans frais des billets d'avion ou de train, a été appréciée par les enquêtés et perçue comme un droit acquis et permis par la période de crise. Cela soulève donc la question de la pérennisation ou non de cette flexibilité, les voyageurs risquant de percevoir négativement qu'on leur retire un avantage considéré comme acquis.

« Cet été je n'ai pas pu partir, parce que j'ai fait ma deuxième injection le dimanche, le 11 je crois. Je devais partir le lendemain je crois, et j'ai tout décalé au mois d'août. [...] Je suis juste allée sur le site Easyjet et j'ai pu tout de suite changer. On ne m'a pas du tout demandé pourquoi. Alors que d'habitude, si on veut changer de vol c'est payant. Tandis que là, c'était gratuit. C'est un avantage, quand même. Ils se sont quand même un peu adaptés à la situation sanitaire des pays. » Joana, 50 ans, Toulouse (31)

c) Des mesures d'hygiène satisfaisantes et un niveau de sécurité sanitaire apprécié par les voyageurs

Les mesures d'hygiène mises en place dans les transports collectifs sont jugées positivement dans la plupart des cas. Le port du masque est respecté, et les avions sont désinfectés régulièrement. Aux yeux des enquêtés, l'avion semble être associé à une meilleure qualité de service que le train, considérant que plusieurs d'entre eux s'étaient plaints d'un manque d'hygiène à bord des trains (cf. p. 43).

« On est arrivés à notre fauteuil on avait encore des lingettes qu'on pouvait utiliser pour désinfecter dans l'avion. Donc pour désinfecter les appuis, la tablette et tout, on pouvait tout désinfecter. Et après lorsqu'ils nous donnaient une collation, on avait de nouveau des lingettes pour re-désinfecter notre emplacement. Donc, ça rassurait également. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

Deux enquêtés évoquent un certain *statu quo* des normes de sécurité actuelles, au-delà duquel celles-ci pourraient difficilement être améliorées sans que la situation ne devienne « anxiogène ».

« Ça [le port du masque] c'était super bien respecté dans les transports, par contre. [...] Pas besoin d'en rajouter plus. Je crois que les gens, dans leur esprit, ils ont compris. Après, avoir trop d'informations, ça devient un peu anxiogène pour certaines personnes. Peut-être pas pour moi, mais je pense que ça l'est pour certains. » Guillaume, 32 ans, Lille (59)

Pascal indique ne pas être en mesure d'imaginer quelles mesures supplémentaires pourraient être mises en place pour améliorer le niveau de sécurité actuellement en place dans les transports.

« Franchement, on a atteint un point-là maintenant où je ne vois pas ce qu'on pourrait faire de plus puisque c'est avéré, le virus est respiratoire, si on se met un masque sur le nez, si on purifie l'air... Et puis, on voit bien : Le personnel dans l'aéroport est en train toujours de nettoyer les rampes là où on se tient. Oui, tous ces endroits-là, on voit des femmes de ménage sans arrêt avec des produits désinfectants. [...] C'est comme tout, c'est jamais sûr à 100%, mais là, on a atteint un tel niveau de sécurité... En rajouter me paraît compliqué, je ne vois pas. » Pascal, 62 ans, La Haye d'Ectot (62)

1.3. Bonnes pratiques observées à l'étranger

Enfin, il a été demandé aux enquêtés s'ils avaient identifié des bonnes pratiques en termes de qualité de voyage à l'étranger, qui pourraient être appliquées en France.

En ce sens, beaucoup de répondants témoignent **de mesures sanitaires similaires, qui différaient principalement dans leur mise en application et leur respect** par les citoyens, plus ou moins strictes qu'en France.

« En Espagne, quand on est allés en Espagne là cet été, ils étaient assez stricts. Il y avait énormément de personnel dans l'aéroport pour vraiment cadrer les voyageurs et les recadrer. Mais voilà, après, au Maroc, on ne peut pas comparer. Parce que là-bas, les autorités sont mille fois plus strictes qu'en Europe, donc les règles c'est les règles en général. [...] C'est juste que les règles en France sont très bien, mais des fois, les personnes ne les respectent pas. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

« C'est la France qui est beaucoup plus carrée que la Grèce. La Grèce ils sont tellement pauvres qu'ils ont besoin des touristes donc, justement, il y avait moins de barrières. Par contre, nous, Français, on a été très prudents. » Karine, Burgnac (87)

Lucas, voyageur s'étant rendu dans un grand nombre de pays pendant la crise sanitaire, **perçoit négativement certaines mesures de sécurité supplémentaires qui impliquent notamment la géolocalisation des voyageurs** par le gouvernement pendant les périodes d'isolement à respecter. Il ne souhaiterait ainsi pas voir appliquer cette mesure en France.

« J'ai plutôt vu des trucs qui sont négatifs genre des systèmes de géolocalisation, des trucs comme ça, qui sont horribles et je ne veux pas que ça arrive en France. » Lucas, 28 ans, Lille (59)

Enfin, Walid raconte avoir apprécié **les services de vaccination contre le Covid-19 proposés à Copenhague, dans l'aéroport-même.**

« À l'arrivée à Copenhague, avant même de sortir de l'aéroport, on est déjà interpellés par des personnels soignants qui nous proposent de nous vacciner comme ça, sur le moment, tout de suite, là. Dans l'aéroport, gratuitement. Donc, j'ai trouvé ça top. », Walid, 32 ans, Paris (75)

2. Impacts à long terme de la crise sanitaire

La dernière partie des entretiens a porté sur la façon dont les enquêtés estimaient l'impact de la période de crise sanitaire sur leurs pratiques de voyage et plus généralement sur leurs modes de vie à long terme, une fois les restrictions de déplacements levées.

2.1. Conséquence de la crise sanitaire sur les pratiques de voyage

a) Un regain de l'envie de voyager à l'avenir

Rattraper le temps perdu

Un sentiment général d'interruption des projets de voyage par la crise sanitaire est ressorti des entretiens. Beaucoup font référence à la période en cours comme à un **temps perdu qu'ils désirent rattraper** en reprenant leurs habitudes de voyage.

« On a besoin de rattraper, il y a un an et demi de perdu. Là, on a déjà reprogrammé un voyage en Finlande, Suède, Estonie et Russie pour l'année prochaine. Voilà. On en a besoin ! Nous sommes des voyageurs, donc on aime ça. » Pascal, 64 ans, La Haye-d'Ectot (62)

« Je vais me rattraper, là. Ça a déjà commencé le week-end dernier. Et puis, normalement, je partirai peut-être la deuxième quinzaine de novembre. Je n'ai pas encore choisi la destination. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Profiter de la vie et de la possibilité de voyager

Pour Pascal, il s'agit de **profiter de la possibilité de pouvoir voyager tant que la situation sanitaire le permet**. L'expérience du confinement lui a permis de se rendre compte de la chance que présentait la possibilité de pouvoir voyager, « *d'être au soleil* » et « *d'envoyer des cartes postales* ».

« Ce n'est pas une revanche, mais voilà, c'est ouvert, on en profite. Je ne dis pas que ça va fermer, mais je dis je ne crois pas. [...] On se rend compte qu'on a de la chance quand on peut partir. Oui, C'était autrement avant. C'était bon, on s'en va, puis c'est tout. Et puis voilà, c'est bien et on est au soleil. On envoie des cartes postales. Là, on se dit, puisqu'on a vécu un an et demi bloqué à la maison, on a de la chance, profitons-en ! » Pascal, 64 ans, La Haye-d'Ectot (62)

Pour Louise et Marc, voyager est aussi synonyme de **profiter de la vie**. Le fait d'avoir retrouvé une liberté de mouvement (ainsi que le fait de partir à la retraite pour Louise) et d'avoir traversé des moments difficiles (Marc témoigne de la perte de proches malades du Covid-19) a déclenché chez ces enquêtés un **sentiment hédoniste**, les motivant à partir en voyage à un moment où cette possibilité s'offre à nouveau à eux.

« Maintenant, on reprend le cours de notre vie. On va essayer de faire le plus de choses possible. Pareil pour l'instant, on en bonne santé. Donc c'est à ce moment-là qu'il faut profiter. Et puis moi, à partir du mois de février, je serai la retraite. Donc c'est là qu'il va falloir profiter. Là je peux partir, on peut partir, n'importe quand. » Louise, 61 ans, Le Havre (76)

« Ma priorité aujourd'hui, c'est vrai... En tout cas on essaye de profiter, de voyager, si on a l'opportunité de poser une RTT, « hop, on part quelques jours ». J'ai vu des gens de mon

entourage décéder. Donc, ça donne envie de réfléchir et de se dire « on n'a rien fait, en fait ». On était un peu tranquilles, et puis aujourd'hui, on passe un peu à la vitesse supérieure, et on essaye de profiter un peu plus de la vie que ce qu'on a pu faire avant. » Marc, 50 ans, Paris (75)

Retrouver les habitudes d' « avant »

Interrogés sur la façon dont la crise sanitaire avait pu modifier leurs désirs de voyage, plusieurs répondants ont indiqué **ne vouloir opérer aucun changement**. Pour eux, il s'agit de revenir à la façon dont ils voyageaient et vivaient « avant », assimilant la période de crise sanitaire à une interruption temporaire.

« Déjà, je voyage beaucoup quand même. Et je pense ça, ça va rien changer. Sauf si le gouvernement nous en empêche. Non, ça ne changera pas la fréquence de mes voyages. J'en ai besoin. » Guillaume, 32 ans, Lille (59)

« Je vais pas changer. Je vais partir comme avant. [...] En fait, je sais pas, moi j'ai toujours voyagé. Là, on ne pouvait pas voyager et ça m'a bien embêtée, mais si tout redevient normal, je revoyage de suite. C'est pas parce qu'il y a le Covid que je vais plus partir, c'est hors de question. » Joana, 50 ans, Toulouse (31)

« Je pense qu'il faut continuer à vivre comme avant. Et puis, faire marcher aussi toutes les agences de voyages. Tout le monde a besoin du tourisme aussi, quoi. » Karine, 51 ans, Burgnac (87)

b) Raccourcissement des distances et reports modaux

Si l'envie de partir reste inchangée, **les modifications des projets de voyage interviennent davantage au niveau des distances** que les enquêtés sont prêts à parcourir **ainsi que des modes** de transports qu'ils prévoient d'emprunter.

Relocalisation des destinations

Parmi les changements qu'ils entrevoient, plusieurs répondants pensent **privilégier les destinations en France ou dans les pays limitrophes**, plutôt que les destinations plus lointaines. Laura et Walid racontent avoir pris l'habitude, depuis la crise sanitaire, de prendre davantage le train, et parfois le covoiturage pour partir en France et découvrir de nouveaux lieux.

« Je pense que je voyage peut-être autant, si ce n'est plus, en France, oui je voyage plus en France maintenant. Donc il est plus facile pour moi de prendre un petit train, de me déplacer en week-end pour aller découvrir un endroit que je ne connais pas. » Laura, 32 ans, Paris (75)

« J'ai découvert le covoiturage, un peu plus le train, etc., etc. Parce que j'ai fait beaucoup plus de déplacements en France, par rapport à l'étranger. Donc du coup, ça m'a obligé à utiliser des modes de transports autres que l'avion. » Walid, 32 ans, Paris (75)

D'autres enquêtés ont évoqué leur incertitude quant à la possibilité de partir à l'étranger, du fait de leurs craintes au regard de la situation sanitaire dans les différents pays. Manuel préfère attendre avant de planifier un voyage à l'étranger, bien qu'il en ressente l'envie. Guillaume indique qu'il prévoit de faire attention, et prévoit de choisir la destination en fonction de la couverture vaccinale.

« C'est vrai que pour l'instant on ne sait pas trop où on va puisque c'est vrai que ça va mieux quand même, mais on ne sait pas, il y a des pays où c'est reparti à la hausse. Donc j'attends de voir. En fait, là c'est vrai que je suis dans le flou total, donc j'attends de voir.

C'est que j'aimerais bien partir à l'étranger un peu. Mais il va falloir voir comment ça se passe. » Manuel, 35 ans, Plescop (56)

« On verra la situation par la suite, mais je pense que pour l'instant, je partirai peut-être plus vers des destinations, des pays qui sont plus vaccinés que d'autres... Alors que d'autres sont à la ramasse au niveau de la vaccination... Ça peut-être que je ferai attention, au niveau des destinations. » Guillaume, 32 ans, Lille (59)

Modifications des perceptions à l'égard des modes de transport

Deux répondantes ont évoqué un changement dans la façon dont elles percevaient les voyages en avion. Toutes deux mentionnent un changement sociétal, et un nouveau paradigme dans lequel **l'avion est davantage associé à son impact environnemental élevé.**

« Je pense que l'avion va se réduire. Pour son côté écologique. Sur sa complexité et le temps passé dans les check-ins et les différentes files [d'attente]. Je pense que ce n'est pas totalement lié, mais il peut y avoir un lien dans le sens où le système sanitaire a éveillé un peu les consciences sur l'écologie et l'environnement en général et je pense que les gens sont un peu plus attentifs à ça. » Laura, 32 ans, Paris (75)

« Simplement j'ai appris, à aimer le train plus que l'avion. Avant, je préférais l'avion parce que c'est vrai que je préfère l'avion à la base, mais je me suis dit c'est quand même plus pratique ce côté-là. Les tarifs sont plus intéressants je suis tout de suite sur Paname, donc voilà. Et puis, en plus, c'est un geste écologique, environnemental. C'est bien. » Catherine, 55 ans, Montpellier (34)

En comparaison avec l'avion, **le train est apprécié pour sa praticité** : pour Laura, il permet de ne plus avoir à patienter dans les files d'attente et check-ins. Pour Catherine, les tarifs sont attractifs et permettent de rallier directement le cœur de la capitale. En outre, Catherine évoque un certain **ralentissement de son style de vie** lié à l'arrêt de ses activités en période de crise sanitaire. Pour elle, **ce nouveau mode de vie est davantage compatible avec les voyages en train.**

« Peut-être que la crise a permis aussi de me retrouver et un peu de freiner. Voilà, freiner ces activités, prendre le temps pour soi, un peu de détente, j'ai peut-être appris ça de moi. Donc effectivement, le train, c'est un peu ça. Prendre le temps pour soi aussi, quoi. » Catherine, 55 ans, Montpellier (34)

Néanmoins, lorsque la possibilité d'observer des mesures d'hygiène et de distanciation sociale entre en compte dans la comparaison entre les modes, plusieurs personnes indiquent qu'elles privilégieront l'avion lors de leurs prochains déplacements. C'est le cas d'Inès et Claire, qui **se sentent plus en sécurité dans les avions et aéroports face au risque sanitaire.**

« Peut-être plus en avion... Parce que l'avion, c'est quand même ce qu'il y a de plus pratique. Et même, c'est ce qui me paraît le plus safe, du point de vue hygiène, etc. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

« Avant, je prenais peut-être plus le train que l'avion. Eh bien maintenant, je vais privilégier l'avion que le train. Quand je peux, bien sûr. [...] Maintenant, dans les aéroports, c'est peut-être un peu plus... un peu plus réglementé. Voilà, ils font plus attention. » Claire, 56 ans, Paris (75)

2.2. Conséquences de la crise sanitaire sur les habitudes d'organisation des voyages

L'incertitude liée à la période de crise a conduit les voyageurs à réorganiser leurs habitudes de réservation ainsi que de souscription d'assurances en cas d'annulation. Il leur a ainsi été demandé de se projeter, afin d'évaluer le maintien ou non de ces habitudes nouvelles à moyen et long terme.

Organisation des voyages et choix de la destination

Interrogé sur la façon dont ses habitudes de voyage se verraient durablement modifiées, Antoine se projette dans un **mode d'organisation beaucoup plus complexe qu'auparavant**. Les voyages nécessitent beaucoup plus de préparatifs et de précautions administratives qu'auparavant. Ce nouveau mode d'organisation s'adapte durablement à un contexte où la situation sanitaire peut changer très rapidement.

« Ça a fondamentalement changé, où il y a beaucoup plus de préparatifs, beaucoup plus d'administratif. Il faut beaucoup plus se renseigner. C'est beaucoup plus contraignant d'organiser un voyage à l'étranger qu'auparavant. Puis, il faut se méfier, il y a des normes qui changent toutes les deux semaines. Je regardais et il faut toujours se tenir au courant des actualités. » Antoine, 27 ans, Codognan (31)

Vaccination et choix des destinations

Tous les enquêtés interrogés dans le cadre de cette étude ont indiqué disposer d'un passe sanitaire. Néanmoins, il est intéressant d'évoquer le cas de Jean-François, enquêté dont une partie de la famille n'a pas souhaité être vaccinée contre le Covid-19. Dans son cas, **la vaccination rendue obligatoire dans certains pays implique que plusieurs destinations deviendront inaccessibles aux voyages en famille**. À titre d'exemple, un voyage prévu en juin 2020 avec sa fille et annulé ne pourra pas avoir lieu considérant que celle-ci n'est pas vaccinée.

« Alors c'est vrai qu'il y a... Les États-Unis vont rouvrir leurs frontières là, au mois de novembre, ma fille n'est pas vaccinée et ne souhaite pas se faire vacciner, voilà. Donc on est bloqués. Voilà. C'est vrai que ça freine énormément. » Jean-François, 52 ans, Paris (75)

Au-delà des voyages à l'étranger, cette situation modifie substantiellement l'organisation des voyages et déplacements à l'intérieur du pays, considérant que beaucoup d'activités nécessitent la présentation d'un passe sanitaire.

« Et donc, même les voyages en famille, les week-ends à l'intérieur du pays. S'il y a une partie de votre famille qui n'est pas vaccinée, c'est problématique, parce que vous ne pouvez pas vous rendre dans les restaurants, etc. Donc oui, ça freine. » Jean-François, 52 ans, Paris (75)

Raccourcissement des délais de réservation des voyages

De manière générale, plusieurs répondants ont témoigné de leur **difficulté à établir des projets à long terme**, dans un contexte où la situation sanitaire est en mesure d'être bouleversée et très rapidement dégradée. Interrogé sur le principal changement durable dans l'organisation de ses voyages, Walid indique avoir modifié ses habitudes en raccourcissant ses délais de réservation.

« C'est vrai que la condition actuelle sanitaire m'impose forcément d'attendre un petit peu avant de réserver. Parce qu'on se dit « du jour au lendemain, il peut se passer un truc, quoi ». Avant, je commandais quatre semaines avant. Maintenant, je suis plus sur une

semaine, une semaine et demie, quoi. Même pour les vols étrangers. Voilà, je commande plus tardivement, et je prends ma décision plus tardivement. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Souscription d'assurances annulation une fois le risque sanitaire disparu

La souscription à des **assurances** en cas d'annulation de voyages n'est en revanche **pas perçue comme une habitude à garder sur le long terme pour la plupart des voyageurs interrogés**. Guillaume avait ainsi acheté une assurance supplémentaire « spéciale Covid » lors de son dernier voyage en Grèce, lui garantissant rapatriement et remboursement en cas de reprise épidémique. Interrogé sur l'éventualité de reprendre ce type d'assurance à l'avenir, ce répondant indique ne pas avoir prévu de le faire, sauf peut-être dans le cas de voyages vers les pays présentant de plus grands risques sanitaires.

« Non, non. Là, je l'ai fait cette année, mais je pense pas du tout que je reprendrai cette assurance. Donc, non... surtout en Europe. Après, dans les pays où c'est un peu moins vacciné, ou il y a encore des épidémies qui repartiront, je ne sais pas. » Guillaume, 32 ans, Lille (59)

2.3. Autres changements dans les modes de vie en lien avec la crise sanitaire

Pour finir, la discussion s'est portée sur d'autres changements survenus dans les modes de vie des répondants en lien avec la crise sanitaire, au-delà des habitudes de voyages interurbains et internationaux.

a) Reports modaux dans les trajets quotidiens

En premier lieu, plusieurs répondants ont mentionné des modifications dans leurs pratiques de mobilité quotidienne : **report modal depuis les transports en commun vers les modes actifs ou la voiture personnelle**.

Cet enquêté parisien raconte la (re)découverte de la marche, du vélo et de la trottinette pour remplacer des trajets courts qu'il réalisait auparavant en métro.

« Par exemple, je marche beaucoup plus qu'avant. Oui, beaucoup plus de marche, un peu plus de vélo, de trottinette. Je me suis rendu compte que, par exemple, avant, pour faire un pas... J'habite dans le 20^{ème}, pour aller à Châtelet, au centre de Paris, avant j'y allais en métro, eh ben pendant le confinement j'y allais à pied, quoi. J'évitais de prendre les transports en commun, comme on disait qu'il fallait l'éviter. Donc, c'est devenu un nouveau mode de déplacement, quand même. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Pour Inès, enquêtée résidant à Strasbourg, la peur de prendre les transports en commun l'a conduite à ramener la voiture qui était chez ses parents à son domicile, afin de pouvoir l'utiliser au quotidien.

« Ben, je prends beaucoup moins les transports en commun. Bon déjà de base, je ne suis pas hypocondriaque, mais j'aime bien les choses quand c'est propre, etc. Donc voilà, je prends beaucoup moins les transports en commun. D'ailleurs, avant la crise, je n'avais pas ma voiture ici. Je l'ai ramenée après pour pouvoir plus m'en servir. Parce que je voulais plus prendre autant les transports en commun, etc. » Inès, 25 ans, Strasbourg (67)

Les changements de pratiques de mobilité quotidienne induits par la crise sont donc ambivalents, se traduisant à la fois par un report modal vers des modes actifs tels que la marche et le vélo, favorisés par les politiques de mobilité durable, et par un report modal vers la voiture individuelle.

b) Modification et diminution des habitudes de consommation

Une tendance se détache parmi les changements d'habitudes évoqués par les répondants : beaucoup déclarent avoir **modifié leurs habitudes de consommation**. Cette modification passe notamment par la **relocalisation des achats quotidiens** (surtout alimentaires), depuis les hypermarchés vers les commerces de proximité, ainsi que par la diminution de la fréquence des achats.

« J'ai changé mes habitudes, oui. Je vais moins dans les magasins, je dépense moins aussi. » Louise, 61 ans, Le Havre (76)

« Je ne vais plus dans les hypermarchés... C'est plus dans ce sens-là. Là ça fait deux mois que je ne suis pas allée, ni à Carrefour, ni à Leclerc, ni Auchan... Voilà. Je vais à Carrefour Market, le petit Casino, les magasins de proximité en centre-ville. Ou je vais au marché le dimanche [...] J'y vais à pied et je fais des petites courses. » Joana, 50 ans, Toulouse (31)

Ce changement d'habitudes est souvent lié d'une part à la **peur du risque sanitaire dans les grandes surfaces** pendant les confinements, et d'autre part à une **prise de conscience environnementale** plus générale, invitant à moins consommer. Pour certains, la crise a pu agir comme un catalyseur ou comme un révélateur de pratiques latentes, comme l'illustre le verbatim de Laura.

« Je pense que j'étais déjà dans une évolution, consommer moins, aller plus chez les petits commerçants. En tout cas, clairement, beaucoup moins de courses maintenant et j'évite peut-être d'autant plus les supermarchés. » Laura, 32 ans, Paris (75)

Pour Antoine, ces changements ont pris la forme de nouvelles habitudes d'autoconsommation, telles que la culture d'un potager.

« On s'est mis au jardinage, à l'autoconsommation. Du coup, moi j'ai loué un jardin potager en partage. J'ai fait quelques plantations, j'ai un collègue de boulot qui fait d'autres plantations aussi. On s'échange des choses et on se débrouille entre nous. [...] du coup, on va faire nos courses une fois toutes les deux semaines. On ne fréquente plus les boutiques. Le pain, on le fait le week-end et on essaye que ça nous dure la semaine. » Antoine, 32 ans, Codognan (31)

De son côté, Louise a remplacé certaines habitudes de consommation en magasin par le **commerce en ligne** pour l'achat de ses vêtements. Cette nouvelle habitude prise pendant la crise, associée à la fermeture des magasins en période de confinement s'est maintenue jusqu'à aujourd'hui, après leur réouverture.

« C'est pareil pour les vêtements, j'achète plus sur Internet maintenant parce qu'il y avait le fait d'essayer tout ça, on n'avait pas le droit d'essayer, donc autant acheter sur Internet. Maintenant, on peut à nouveau réessayer, mais comme je vais moins dans les magasins. » Louise, 61 ans, Le Havre (76)

c) Modification des pratiques de sociabilité depuis les périodes de confinement

Pour Louise, qui indique avoir gardé les habitudes consommations prises en période de confinement, l'envie de réaliser les activités dont elle avait l'habitude avant la crise sanitaire n'est pas totalement revenue. Cette enquêtée donne l'exemple des **restaurants** où elle aurait pu retourner depuis leur réouverture, mais dont la visite **ne fait plus partie de ses habitudes**.

« Et puis avant, on allait plus souvent au restaurant, on y a été moins aussi. Là, on n'en a passe sanitaire, on pourrait y retourner, mais ça ne me manque pas. Ça viendra peut-être. Mais on s'est habitués pendant presque un an, on a pu rien faire, on a pris des habitudes, à ne plus faire comme avant. » Louise, 61 ans, Le Havre (76)

Un changement similaire est évoqué par Marc, qui raconte **fréquenter beaucoup moins les restaurants et cinémas**, activités fréquentes avant la crise sanitaire, et partir beaucoup plus en vacances qu'avant, en effectuant des locations temporaires d'appartements, chambres d'hôtel ou mobil-homes.

« Vraiment, c'est tout l'opposé du cinéma ou des restaurants. Ce que je faisais de moins, je le fais plus aujourd'hui. Je profite plus, je fais plus de locations Airbnb, et puis hôtel ou Mobil home. Donc voilà, je pense que le confinement a vraiment changé un petit peu le sens de ma vie. En tout cas, de mes priorités. » Marc, 50 ans, Paris (75)

Pour Walid, le changement dans les pratiques de sociabilité a pris la forme d'un **rapprochement avec les membres de sa famille ainsi que ses voisins** depuis les périodes de confinement.

« Je me suis plus rapproché de ma famille et de mes voisins. Très bonnes relations avec les voisins désormais. On a appris à mieux se connaître. » Walid, 32 ans, Paris (75)

Synthèse Partie 4

Voyager après la crise sanitaire : le changement durable des pratiques de voyage

Dans le cas d'une prolongation de la situation de crise sanitaire, les enquêtés ont fait part de leurs souhaits d'amélioration concernant les voyages en modes collectifs longue distance. Parmi les améliorations à mettre en place, figurent l'**harmonisation des règles entre les États** ou, à défaut, la **clarification des informations**. La **barrière de la langue** pour les procédures en anglais a été mentionnée. Ces souhaits d'amélioration portent surtout sur des éléments permettant de faciliter le voyage et les procédures, plutôt que sur des éléments relatifs à la sécurité sanitaire, les mesures déjà en place étant jugées suffisamment rassurantes par les voyageurs interrogés.

La qualité de service et l'**accompagnement des voyageurs** à bord des avions et dans les aéroports sont considérés comme meilleurs que dans les gares et les trains, et sont appréciés.

En matière de réservation et d'annulation, la **flexibilité** nouvelle introduite par la crise (**annulation sans frais**) est particulièrement appréciée, et tend à être considérée comme un acquis, soulevant l'enjeu commercial de sa pérennisation après la crise.

Pour ce qui est de leurs intentions de voyage à l'avenir, on note chez les enquêtés une envie de rattraper le temps perdu, de profiter de la vie après les restrictions, et donc de **voyager à nouveau, comme avant**. Néanmoins, la crise a permis à certains de (re)découvrir et d'apprécier des **destinations moins lointaines**, en France ou dans les pays limitrophes, ainsi que certains modes comme le **train** ou le **covoiturage**. Certains ont évoqué une prise de conscience des impacts écologiques négatifs de l'avion.

Enfin, au-delà des voyages interurbains ou internationaux, la crise sanitaire a également eu un impact sur les **pratiques de mobilité quotidienne**, ainsi que sur les **modes de vie** (sociabilité, consommation).



Conclusion



L'enquête qualitative auprès d'un échantillon de vingt usagers des transports collectifs longue distance (train, avion, car, covoiturage, bateau), aux profils diversifiés, a permis d'appréhender la qualité ressentie des voyages interurbains et internationaux dans le contexte de la crise sanitaire due au Covid-19. Au-delà de la seule expérience de voyage en temps de crise, les entretiens ont également permis de comprendre comment la crise a pu modifier les pratiques et les perceptions associées aux déplacements longue distance, de la recherche et réservation à la réalisation effective du déplacement à bord des véhicules. À noter que, pour les besoins de cette étude, l'échantillon enquêté rassemble des personnes aux pratiques de voyage soutenues, habituées des déplacements longue distance avant la crise.

Des voyages empêchés par la crise

La crise sanitaire a tout d'abord eu un impact sur la réalisation de voyages interurbains ou internationaux, en empêchant ou en reportant la réalisation. Deux cas de figure se dessinent. Certaines annulations sont d'une part **contraintes**, dues à des suppressions de vols ou de trains par les compagnies elles-mêmes, mais surtout dues aux mesures de restriction mises en place par les États. Dans ce cas, les procédures pour obtenir des **compensations** (avoir ou remboursement) ont parfois été jugées simples et automatiques, mais ont aussi pu relever du parcours du combattant, certains enquêtés n'ayant pas toujours obtenu de compensation. De manière générale, il semble que l'obtention de compensations se révèle plus compliquée dans les cas où les voyageurs sont passés par des intermédiaires ou ont multiplié les interlocuteurs. D'autre part, certains enquêtés ont **eux-mêmes décidé de renoncer** à un voyage qu'ils avaient planifié, soit par **crainte du virus**, soit par **crainte d'une annulation** du voyage, les voyageurs s'autocensurant alors face à l'incertitude associée à la période de crise. Au sein de notre échantillon, interrogées plus d'un an et demi après le début de la crise, les personnes interrogées ont tout de même recommencé à voyager.

Organiser un voyage en temps de crise sanitaire

La crise sanitaire constitue un élément de rupture particulièrement important en termes de mobilité longue distance. Les voyages réalisés en modes collectifs depuis mars 2020 ont ainsi été affectés par ce contexte. Aux conditions spécifiques en vigueur en période de crise sont associées des pratiques spécifiques, les voyageurs ayant dû **adapter leur comportement** à la situation. Les principales évolutions portent sur les **mesures** en vigueur, marquées par une **forte variabilité temporelle et territoriale**. Face à cela, les personnes souhaitant voyager doivent déployer des **efforts d'organisation** accrus, se renseigner en amont du voyage. Cette recherche d'information s'avère souvent **chronophage**. Certains enquêtés adoptent même des **stratégies d'évitement des mesures les plus contraignantes**, en choisissant leur destination en fonction des mesures en vigueur sur les territoires (éviter les pays imposant un isolement à l'arrivée, notamment). La crise a aussi donné lieu à des pratiques nouvelles pour certains enquêtés, comme la **souscription d'une assurance**, ou le fait de **réserver à la dernière minute**, puisque les évolutions fréquentes et rapides des règles ne permettent pas de se projeter à trop long terme.

Au-delà des autorisations de déplacement, les mesures sanitaires mises en place pour assurer la réalisation de voyages en modes collectifs dans le contexte de la pandémie affectent le ressenti associé aux voyages. Les obligations de présenter des tests négatifs ou certains documents exigent tout d'abord des efforts organisationnels et peuvent être source de **stress** pour les enquêtés. Une fois dans les gares ou aéroports et à bord des véhicules, les mesures sanitaires (port du masque, distanciation) ont un **impact ambivalent** sur les perceptions des usagers. Considérées comme **rassurantes** par certains et gage de la sécurité sanitaire du déplacement, elles peuvent avoir un impact positif en termes de sécurité ressentie. Elles peuvent néanmoins être associées à une **perte de confort**, et considérées comme contraignantes, surtout pour de longs trajets (cela est notamment le cas du port du masque). Une **acceptation** générale de ces mesures peut tout de même être constatée, puisque la pénibilité qu'elles engendrent est contrebalancée aux yeux des enquêtés par les bénéfices retirés de la réalisation du voyage. Précisons également que lorsque les conditions sanitaires du trajet ne sont pas jugées satisfaisantes par les voyageurs, ceux-ci compensent en prenant leurs propres précautions.

L'enjeu crucial de la disponibilité et de la lisibilité des informations

Puisque les voyages en temps de pandémie sont soumis à des contraintes spécifiques, aussi bien pour autoriser les voyageurs à embarquer que conditionnant le déroulement du trajet une fois à bord, disposer des bonnes **informations** au sujet de ces contraintes s'avère crucial. Cela est d'autant plus vrai que les règles sont souvent perçues comme **complexes, évoluent** dans le temps et selon les pays. La recherche d'information et la préparation du voyage sont donc des étapes chronophages. Les aléas de voyage en temps de Covid-19 rapportés par les enquêtés relèvent souvent de **quiproquos sur les mesures en vigueur**, l'information pouvant être difficile d'accès ou de compréhension, avec le risque d'empêcher l'embarquement à bord des véhicules (et donc de compromettre le voyage) ou de perturber le séjour une fois à destination.

Des demandes d'amélioration portant davantage sur une simplification des règles et procédures que sur un renforcement de la sécurité sanitaire

Les voyageurs ont alors besoin d'informations claires, à jour, facilement accessibles et compréhensibles. Les souhaits d'amélioration exprimés par les enquêtés portent essentiellement sur ce point : **simplification** des règles ou, à défaut, **harmonisation** entre pays et également clarification des informations. La **barrière de la langue** dans le cas des voyages internationaux a été mentionnée. Les voyageurs apprécient **l'accompagnement et l'accueil** qui leur sont proposés, avec du personnel dédié dans les aéroports et les avions, notamment. Ils souhaiteraient que cela soit étendu à d'autres modes, comme le train. Les mesures sanitaires sont globalement jugées suffisantes et la crainte du virus ne vient le plus souvent pas contrarier la volonté de voyager. Soulignons enfin que la **flexibilité** nouvelle introduite avec la crise et l'incertitude qu'elle a engendrée (annulation sans frais) est particulièrement appréciée. Cela soulève la question de la pérennisation de cette mesure à long terme, les voyageurs risquant de percevoir négativement le fait qu'on leur retire ce qu'ils peuvent considérer comme un « acquis ».

Enfin, introduisant une rupture forte dans les habitudes, la crise a pu agir comme un élément déclencheur ou accélérateur d'un changement de comportement. En matière de mobilité longue distance, il semble tout d'abord que la pandémie **ne diminue pas les intentions de voyage** à long terme. Au contraire, cette période de privations, puis de restrictions, a ravivé l'envie de voyager chez de nombreux enquêtés, souhaitant **rattraper le temps** perdu et profiter de leur liberté retrouvée. Il s'agit néanmoins de **voyager différemment**, du moins pour certains enquêtés. Cela peut avoir un impact en termes de destinations et de distances, mais aussi de modes, la crise ayant été l'occasion de (re)découvrir la **France** ou les **pays limitrophes**, ainsi que les **modes terrestres** (train et covoiturage). Certains ont témoigné d'une prise de conscience des impacts écologiques négatifs de l'avion. Les manières de réserver un voyage ont également évolué, avec l'introduction de nouvelles pratiques, comme la souscription d'une assurance. Par ailleurs, la crise a également affecté les pratiques de mobilité quotidienne des enquêtés, ainsi que leurs modes de vie (consommation, sociabilité, etc.).

Table des figures

Figure 1 : Légende 1	5
Figure 2 : Légende 2	7
Figure 3 : Légende 3	9
Figure 4 : Légende 4	12
Figure 5 : Légende 5	15



Annexes



1. Guide d'entretien

1.1. Objectifs

Cette étude a pour objectif d'apporter des éclairages sur la **qualité du voyage interurbain ou international telle que ressentie par les voyageurs dans le contexte de la crise sanitaire débutée en mars 2020**. Elle inclut une diversité de modes : train, avion, car interurbain et, le cas échéant, covoiturage longue distance ou bateau. Sans entrer dans le sujet de la perception de la proportionnalité ou du bien-fondé des mesures sanitaires par les voyageurs, il s'agit de comprendre en quoi leur expérience de déplacement interurbain ou international a pu évoluer au cours de cette période de crise inédite. Notre approche intègre les **différentes étapes du voyage** : au-delà du seul trajet en lui-même, il convient de s'intéresser également à la réservation, en amont, et à la lisibilité perçue des informations, mais aussi aux services après-vente en cas de difficulté ou d'annulation du voyage. Le champ de l'étude correspond aux déplacements interurbains, permettant de se rendre d'une agglomération à une autre et d'une portée minimale d'une centaine de kilomètres, et aux déplacements internationaux, qu'ils soient ou non effectués à l'intérieur de l'Union européenne. Cette étude doit appréhender la qualité ressentie du voyage dans le contexte de la crise sanitaire pour des voyageurs interurbains ou internationaux voyageant en modes collectifs avant la crise et, pour au moins la moitié des enquêtés, ayant également voyagé à longue distance depuis le début de la crise sanitaire. Plusieurs enquêtés auront également connu une annulation ou un report de voyage interurbain ou international depuis le début de la crise sanitaire. L'échantillon d'utilisateurs interrogés présentera par ailleurs une diversité de profils, en termes de genre, d'âge, de CSP et de zone d'habitation.

1.2. Une série de 20 entretiens semi-directifs

20 entretiens semi-directifs longs (environ 1 h) seront réalisés avec des répondants sélectionnés selon les critères suivants :

- + Variété de zone de résidence ;
- + Équilibre en termes de genre ;
- + Variété d'âges ;
- + Variété de catégories socioprofessionnelles ;
- + Pour tous les enquêtés, utilisation au moins une fois de modes collectifs pour des voyages interurbains ou internationaux avant la crise sanitaire (soit avant mars 2020) ;
- + Pour la moitié des enquêtés au moins, utilisation au moins une fois de modes collectifs pour des voyages interurbains ou internationaux depuis le début de la crise sanitaire (soit depuis mars/juin 2020), dont une partie hors Union européenne (au moins 5 enquêtés) ;
- + Pour au moins 5 enquêtés, annulation ou report d'au moins un voyage interurbain ou international depuis juin 2020 (soit depuis la sortie du 1^{er} confinement).

Introduction

Bonjour. Je vous remercie d'avoir accepté cet entretien. Nous sommes missionnés par l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports, entité du Ministère de la Transition écologique, pour réaliser cette étude. Elle porte sur vos déplacements interurbains, c'est-à-dire vos déplacements longs (plus d'une centaine de kilomètres) et sur vos déplacements internationaux (à l'étranger), effectués en transports collectifs (train, avion ou car interurbain, mais aussi covoiturage longue distance ou bateau). Nous nous intéressons plus particulièrement à la façon dont la crise sanitaire a affecté votre expérience en tant que voyageur pour ce type de déplacements longue distance. Pour les besoins de cette étude, nous allons enregistrer cet échange, mais votre anonymat sera bien sûr conservé.

Caractéristiques individuelles des enquêtés

1. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter ?
 - a) Âge ;
 - b) Situation familiale (nombre d'adultes et nombre d'enfants dans le foyer) ;
 - c) Activité et profession ;
 - d) Commune d'habitation + type d'environnement (centre ou périphérie de l'agglomération, zone rurale)
2. Utilisation des technologies et du numérique :
 - a) De quels équipements numériques disposez-vous ? (ordinateur, tablette, smartphone)
 - b) Pour quelles activités utilisez-vous ces outils numériques ? (activité professionnelle, consultation de médias en ligne, réseaux sociaux, jeux, réservation d'activités de loisirs, achats en ligne, démarches administratives)
 - c) Comment qualifieriez-vous votre niveau d'aisance avec ces différents outils numériques ? Diriez-vous que vous êtes à l'aise avec l'utilisation de ces outils ? (ordinateur, tablette, smartphone)

3. Schéma vaccinal :

Ces questions visent à comprendre vos pratiques de mobilité longue distance, en lien avec le pass sanitaire nécessaire pour voyager. Vous êtes libre de ne pas y répondre.

- a) Disposez-vous actuellement d'un schéma vaccinal complet, permettant d'obtenir le pass sanitaire français ?
- b) Si oui, depuis combien de temps ?
- c) Comment l'obligation de présenter un pass sanitaire pour accéder à certaines activités ou certains lieux (cafés, restaurants, cinémas, etc.) a-t-elle influé sur vos pratiques ? (baisse de fréquentation, stratégie de « regroupement temporel » des activités pour profiter au

maximum d'un PCR négatif, etc.)

4. Mobilité quotidienne :

- a) De quels modes de transport personnel disposez-vous dans votre foyer ? (nombre de véhicules pour chaque catégorie : voiture, 2RM, vélo d'adulte, EDP)
- b) Possédez-vous, à titre personnel, des abonnements à des services de mobilité ? (transports en commun, TER, autopartage, VLS, trottinettes, etc.)
- c) Quels sont les modes de transport que vous utilisez au quotidien ? Pour quels motifs ? (domicile-travail, achats, loisirs, accompagnement)

Pratiques de mobilité interurbaine

Nous allons maintenant parler de vos pratiques de mobilité interurbaine et internationale, c'est-à-dire lorsque vous réalisez des déplacements de plus d'une centaine de kilomètres, par exemple lors de week-ends ou de vacances, que ce soit en France ou à l'étranger.

La crise sanitaire et les restrictions ou conditions de déplacement mises en place depuis le printemps 2020 ont probablement affecté la façon dont vous vous déplacez pour de longs trajets, que ce soit en train, en avion ou en car. Nous nous intéressons pour l'instant à vos pratiques de manière générale, en dehors du contexte spécifique de la crise sanitaire actuelle.

5. De manière générale, quels modes de déplacement utilisez-vous pour réaliser des voyages interurbains ou internationaux ? (voiture personnelle, train, avion, car, covoiturage interurbain, bateau)
6. À quelle fréquence utilisez-vous chacun de ces modes pour des déplacements interurbains ou internationaux ? (hors contexte actuel de la crise sanitaire)
7. Quand vous voyagez, comment choisissez-vous le mode que vous allez utiliser ? Quels sont les critères qui entrent en ligne de compte pour vous ?
8. Pourriez-vous me donner quelques mots ou adjectifs qui vous viennent spontanément à l'esprit pour décrire le train / l'avion / le car interurbain ? (idéalement 3 par mode)
9. Quel est le mode collectif longue distance que vous préférez utiliser ? (parmi le train, l'avion et le car, voire le covoiturage ou le bateau s'il y a lieu) Pour quelles raisons ?
10. Et celui que vous aimez le moins utiliser ? Pour quelles raisons ?
11. Possédez-vous à titre personnel des abonnements ou cartes de réduction pour l'utilisation du train, de l'avion, ou du car interurbain ? (par exemple à la SNCF : cartes Avantage jeune et senior, carte Avantage week-end, Liberté, TGV max, etc.) Comment avez-vous souscrit ces abonnements ?
12. Avez-vous un compte client chez des opérateurs de mobilité longue distance ? (SNCF, TER, compagnies aériennes par exemple, voire plateforme de covoiturage interurbain) Comment vous en servez-vous ?

13. Depuis le début de la crise sanitaire (soit depuis mars 2020, ou juin 2020 pour la levée des limites de distance) avez-vous effectué (ou réservé) un voyage interurbain ou international ?
- Si oui, combien de voyages avez-vous effectués depuis le début de la crise sanitaire ?
 - S'agit-il de/d'un voyage(s) en France ou à l'étranger ?
 - Avec quel(s) mode(s) de déplacement avez-vous voyagé ?
 - Si non, pour quelles raisons n'avez-vous pas voyagé ?
14. Pour chacun des modes collectifs avec lesquels vous avez voyagé depuis le début de la crise sanitaire, pourriez-vous me décrire votre dernier déplacement, en commençant par la façon dont vous avez choisi et réservé votre voyage, en insistant sur les différences par rapport à la situation d'avant la crise ? Commençons par le train/avion/car interurbain... (description libre + relances)
- Origine et destination, correspondance(s) éventuelle(s) ;
 - Durée ;
 - Motif du trajet ;
 - Voyage effectué seul ou en groupe ;
 - Type de train (Intercité, TER, TGV, Thalys, Eurostar ou autre train international, Ouigo) / type de vol (régulier ou *low cost*).
15. Comment avez-vous sélectionné et réservé ce voyage ?
- Comment avez-vous réservé et payé votre voyage ? (en ligne, en agence)
 - Lorsque vous avez réservé votre billet, quelles étaient les conditions d'échange ou d'annulation associées ? Cela constituait-il un élément important pour vous ?
 - Avez-vous pris une assurance pour ce voyage ? Quelles en étaient les conditions ? Ces informations vous ont-elles semblé claires ?
16. Quelles étaient les mesures sanitaires en vigueur au moment de ce voyage ? (pass sanitaire, justificatif, mesure d'isolement, etc.) ?
17. Avez-vous connaissance de ces mesures au moment de la réservation ?
- Si oui, comment en avez-vous eu connaissance ? (entendu parler dans les médias, recherche spécifique, découverte au moment du voyage, etc.)
 - Ces mesures vous ont-elles semblé claires et compréhensibles ? (attention ! la question ne porte pas sur le bien-fondé des mesures, mais sur leur lisibilité)

-
- c) Comment vous êtes-vous adapté à ces mesures ?
- d) En quoi ont-elles affecté votre ressenti associé à ce voyage ? Vous ont-elles rassuré ? Vous ont-elles angoissé ? Ont-elles eu une influence sur votre confort à bord du véhicule ?
18. Comment s'est déroulé votre voyage ? Quelles étaient les conditions en gare/aéroport, et une fois une fois à bord ? Qu'en avez-vous pensé ? Comment ont-elles affecté votre confort/votre expérience de voyageur ?
19. Si vous avez effectué un voyage international, avez-vous été confronté à des mesures d'isolement (quarantaine/quatorzaine) une fois sur place ?
- a) Si oui, était-ce un élément que vous aviez pris en compte au moment de votre réservation / choix de destination ?
- b) Les informations relatives à cet isolement vous ont-elles semblé claires et compréhensibles ?
20. De manière générale, qu'avez-vous pensé de ce voyage effectué dans un contexte de crise ou de sortie de crise sanitaire ?
21. Avez-vous rencontré un aléa ou un problème lors d'un voyage interurbain ou international en lien avec la crise sanitaire ? Si oui, lequel ? Comment s'est passée la gestion de ce problème ?

Report ou annulation d'un voyage interurbain ou international dans le contexte de la crise sanitaire

22. Depuis le début de la crise sanitaire (mars 2020), avez-vous été confronté à un report ou à une annulation d'un voyage interurbain ou international ?
23. Si oui, de quel(s) voyage(s) s'agissait-il ?
- a) Origine et destination ;
- b) Motif ;
- c) Mode ;
- d) Voyage réservé avant ou après le début de la crise sanitaire.
24. Avez-vous vous-même choisi de reporter ou d'annuler ce voyage ?
- a) Si oui, pour quelles raisons ?
- b) Si non, comment avez-vous appris son report ou son annulation ? Qu'avez-vous pensé de l'information à ce sujet ?
25. En cas de report ou d'annulation, qu'avez-vous pensé du service après-vente et des démarches à effectuer ? Vous ont-elles semblées claires et simples ? Avez-vous pu obtenir rapidement une

réponse ?

26. Cette expérience de report ou d'annulation a-t-elle eu une influence sur vos voyages ou vos intentions de voyage par la suite ? Si oui, en quoi ?
27. Si vous n'avez pas connu d'expérience de report ou d'annulation, la situation sanitaire a-t-elle eu une influence sur votre façon de voyager / vos intentions de voyage ? Si oui, en quoi ?

Pistes d'amélioration et solutions envisagées

28. D'après votre expérience de déplacement longue distance en mode(s) collectif(s) depuis le début de la crise sanitaire, quels sont pour vous les principaux manques ou principaux besoins d'amélioration pour faciliter l'expérience des voyageurs en cas de prolongation ou de réintroduction de mesures sanitaires ?
29. Quels sont, à l'inverse, les éléments positifs que vous avez rencontrés dans le cadre des voyages que vous avez effectués depuis le début de la crise sanitaire ? Avez-vous rencontré des éléments qui permettraient de faciliter l'expérience des voyageurs face à des mesures sanitaires ou des mesures de restriction ? Lesquels ? (en termes d'information voyageur, de service après-vente, de signalétique, de conditions de voyage, etc.)
30. Lors de voyages à l'étranger depuis le début de la crise sanitaire, avez-vous observé de bonnes pratiques que vous souhaiteriez voir appliquées en France ? Lesquelles ?
31. Pour terminer, quelles solutions pourraient être mises en place aujourd'hui pour améliorer l'expérience des voyageurs dans le contexte sanitaire actuel ?
32. À l'avenir, une fois la situation sanitaire stabilisée, comment envisagez-vous vos voyages interurbains ou internationaux ?
 - a) Pensez-vous que vous voyagerez plus / moins fréquemment qu'avant la crise ? Plus / moins loin qu'avant la crise ?
 - b) Pensez-vous que vous changerez durablement vos habitudes suite à la crise ? Si oui, en quoi ? (modes utilisés, distances, destinations, assurance annulation, précautions spécifiques, etc.)
 - c) Par ailleurs, avez-vous ou pensez-vous changer votre mode de vie en lien avec la crise sanitaire ? Si oui, en quoi ? Quel impact sur vos pratiques de mobilité ? (mobilité quotidienne ou longue distance)

2. Note méthodologique du guide d'entretien

Thématiques	Hypothèses de travail et justifications des questions	Questions
Caractéristiques individuelles des enquêtés	<p>En ce qui concerne les caractéristiques individuelles, notre échantillon est sélectionné afin de garantir la variété des points de vue.</p> <p>Les pratiques de mobilité sont différentes selon les caractéristiques des individus. Pour ce qui est de l'expérience de voyage interurbain ou international dans le contexte de la crise sanitaire, nous pouvons par exemple faire l'hypothèse que l'âge des individus exerce une influence (craintes par rapport au risque sanitaire, avancement dans le schéma vaccinal).</p>	1
	<p>Avec le développement des TIC, la mobilité interurbaine connaît une dématérialisation croissante. L'équipement en outils numériques, ainsi que la familiarité et l'aisance d'utilisation de ces outils peuvent influencer la façon dont les enquêtés ont accédé à l'information dans le cadre de leur mobilité longue distance durant la crise sanitaire, vectrice d'incertitudes et de variabilité des conditions de voyage.</p>	2
	<p>Les déplacements internationaux, ainsi que les déplacements longue distance intérieurs depuis août 2021, étant soumis à la présentation d'un pass sanitaire, l'avancement des voyageurs dans le « schéma vaccinal » constitue une information clef pour comprendre leur expérience de déplacement interurbain ou international.</p>	3
	<p>Les pratiques de mobilité ainsi que l'équipement de mobilité sont des informations intéressantes, en ceci qu'elles permettent d'évaluer la familiarité ou l'« acculturation » de l'enquêté aux transports collectifs.</p>	4
Pratiques de mobilité interurbaine	<p>Les pratiques de mobilité interurbaine, et notamment la fréquence d'utilisation et la familiarité avec chacun des modes considérés, constituent des éléments contextuels clefs pour appréhender l'expérience en termes de voyages interurbains des enquêtés dans le cadre de la crise sanitaire. Ces pratiques « générales » constituent ainsi une situation de référence à l'aune de laquelle analyser leur perception de la situation actuelle.</p>	5 à 12

Description du dernier voyage interurbain ou international effectué depuis le début de la crise	Après la description de la mobilité longue distance en contexte « normal » (soit avant la crise sanitaire), il s'agit de savoir comment chaque enquêté voyage (déplacements interurbains ou internationaux) depuis le début de la crise/la sortie du premier confinement.	13
	L'enquêté est invité à se remémorer et à raconter le dernier voyage interurbain ou international qu'il a effectué depuis le début de la crise/la sortie du premier confinement, et ce pour chacun des modes collectifs qu'il aura empruntés, permettant de collecter une variété d'expériences en fonction des modes. Cela prend la forme d'une description libre, suivie de relances. Cette mise en situation doit servir de support à l'analyse de l'expérience vécue des voyageurs dans le contexte de la crise sanitaire.	14
	La complexité et la variabilité dans le temps des mesures sanitaires a pu affecter l'expérience et le ressenti des voyageurs interurbains et internationaux. Nous cherchons donc à savoir si les enquêtés en avaient une bonne connaissance au moment de leur voyage, s'ils en avaient une bonne compréhension et comment cela a influé sur le ressenti associé à leur voyage.	15 et 16
	La réservation d'un voyage dans le contexte de la crise sanitaire, avec les éventuelles mesures de restriction qui l'accompagnent, constitue également une expérience spécifique, qu'il s'agit d'appréhender par des questions précises sur le processus de sélection et de réservation en amont du voyage.	17
	Outre la réservation, nous cherchons à comprendre l'expérience des enquêtés lors du déplacement en lui-même, soit en gare/aéroport et à bord du véhicule. À noter qu'il ne s'agit pas de recueillir l'opinion des enquêtés sur le bien-fondé des mesures sanitaires, mais leur ressenti en tant que voyageur concerné par ces mesures.	18
	Cette question, assez large, vise à recueillir le point de vue de l'enquêté sur son voyage. Après des relances plus précises sur les mesures en vigueur et la réservation du voyage, elle permet une prise de recul, pouvant faire émerger de nouveaux éléments.	19
	Les aléas rencontrés lors d'une expérience (ici, un voyage) constituent des situations très spécifiques, exacerbant le ressenti des enquêtés, et sont donc des portes d'entrées intéressantes pour analyser leur ressenti.	20

	Au-delà du seul déplacement, nous nous intéressons à l'ensemble du voyage interurbain ou international. Dans ce dernier cas, des mesures d'isolement ont pu être imposées aux voyageurs. Le cas échéant, nous chercherons donc à voir comment cela a influé sur leur expérience.	21
Report ou annulation d'un voyage dans le contexte de la crise sanitaire	La crise sanitaire a pu entraîner le report ou l'annulation de voyages interurbains ou internationaux, qu'il s'agisse de voyages réservés avant le début de la crise (mars 2020) ou réservés entre deux épisodes de confinement, par exemple.	22 et 23
	Les démarches pour obtenir un remboursement ou un avoir pour un futur voyage peuvent s'avérer complexes. Nous cherchons donc à sonder le ressenti des enquêtés concernés sur leur lisibilité et leur clarté.	25
	Nous faisons l'hypothèse que l'incertitude sur la réalisation des voyages longue distance et le risque sanitaire ressenti ont pu amener certains enquêtés à annuler ou reporter eux-mêmes un voyage, voire à « censurer » une appétence au voyage. Ces questions permettent de tester cette hypothèse.	24, 26 et 27
Questions de conclusion	Questions sur les manques identifiés et les suggestions d'amélioration, permettant de récapituler les éléments mentionnés par l'enquêté sur la façon dont la crise a affecté son expérience de voyageur. En fin d'entretien, nous pouvons faire l'hypothèse que l'enquêté aura davantage de recul sur son expérience des modes collectifs pour des voyages interurbains ou internationaux. Cela permet également d'éviter toute omission.	28 à 31
	Nous faisons l'hypothèse que le bouleversement des habitudes induit par la crise, élément contextuel, peut avoir un impact durable sur les pratiques de mobilité et les modes de vie. Cette question a pour but de tester cette hypothèse.	32