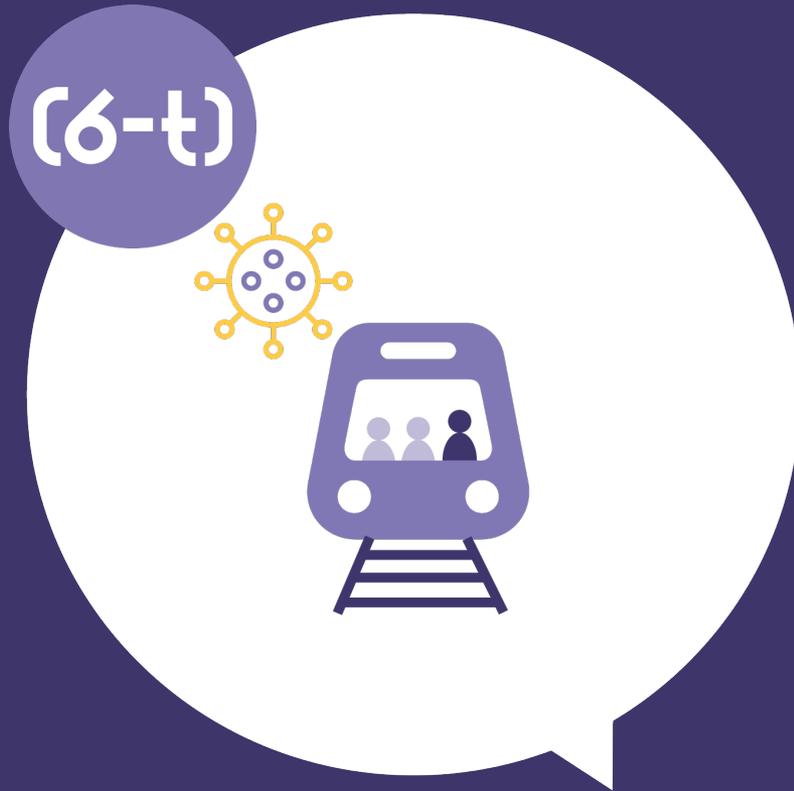


# Qualité ressentie du voyage interurbain ou international dans le contexte de la crise sanitaire



Principaux résultats



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

# Méthodologie



## • Contexte

- Depuis mars 2020, **crise sanitaire** liée à la pandémie de COVID-19 -> impact sur **les déplacements des individus** : distance, motif, mode, conditions de voyage
- **Règles sanitaires** et périodes de confinement variables selon les pays -> limitation des déplacements
- Adaptation des **conditions** de voyage & **incertitude** face aux annulations

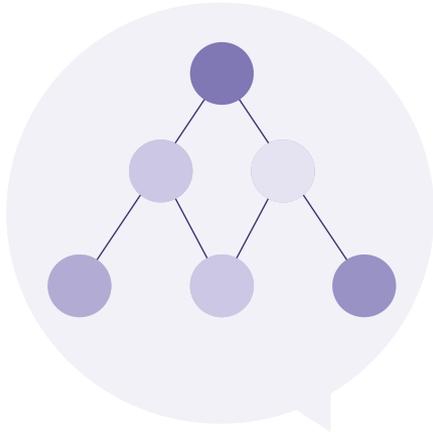
## • Objectifs

- Étudier la **qualité ressentie des voyages longue distance dans le contexte de la crise sanitaire**
- Voyage = de la recherche d'information au SAV

## • Une méthodologie qualitative



- **20 entretiens semi-directifs** longs (1h) réalisés en novembre 2021
- **Diversité d'agglomérations** et de contextes de résidence, de **profils** : âge, genre, CSP
- **Guide d'entretien en 5 parties** :
  - Caractéristiques individuelles de l'enquêté
  - Pratiques de mobilité interurbaine avant la crise sanitaire
  - Description des derniers voyages réalisés depuis le début de la crise sanitaire
  - Expériences de report/annulation en période de crise sanitaire
  - Pistes d'amélioration envisagées pour faciliter l'expérience des voyageurs



- 1. Les pratiques de voyage interurbain et international avant la crise sanitaire**
- 2. La crise sanitaire comme élément de rupture des pratiques de voyage habituelles**
- 3. Voyager pendant la crise sanitaire**
- 4. Voyager après la crise sanitaire : le changement durable des pratiques de voyage**

# 1. Pratiques de voyage avant la crise



- Avant la crise sanitaire : des voyages fréquents, aux motifs variés

- Fréquences de voyage élevées avant la crise sanitaire au sein du panel interrogé
- Voyage souvent décrit comme une **passion** ou un **besoin** ; pour plusieurs enquêtés, le **voyage constitue une habitude** et un rituel répété **plusieurs fois par an**

*« L'avion, c'est au moins deux fois par an. Ça, c'est sûr. Et le train, pareil, deux fois. Habituellement, je fais chaque année un grand voyage à l'autre bout du monde. » Marie, 63 ans, Nantes (44)*

*« 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)*

- **Motifs de voyage diversifiés:**
  - Personnels : loisirs ou visite à des proches
  - Professionnels
- Ressenti et « valeur » associée au voyage variables selon les motifs
- **Fidélisation** de la moitié des enquêtés auprès de compagnies de transport (carte de fidélité, carte de réduction, abonnement)

*« 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)*

*« 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. » Walid, 32 ans, Paris (75)*

# 1. Pratiques de voyage avant la crise



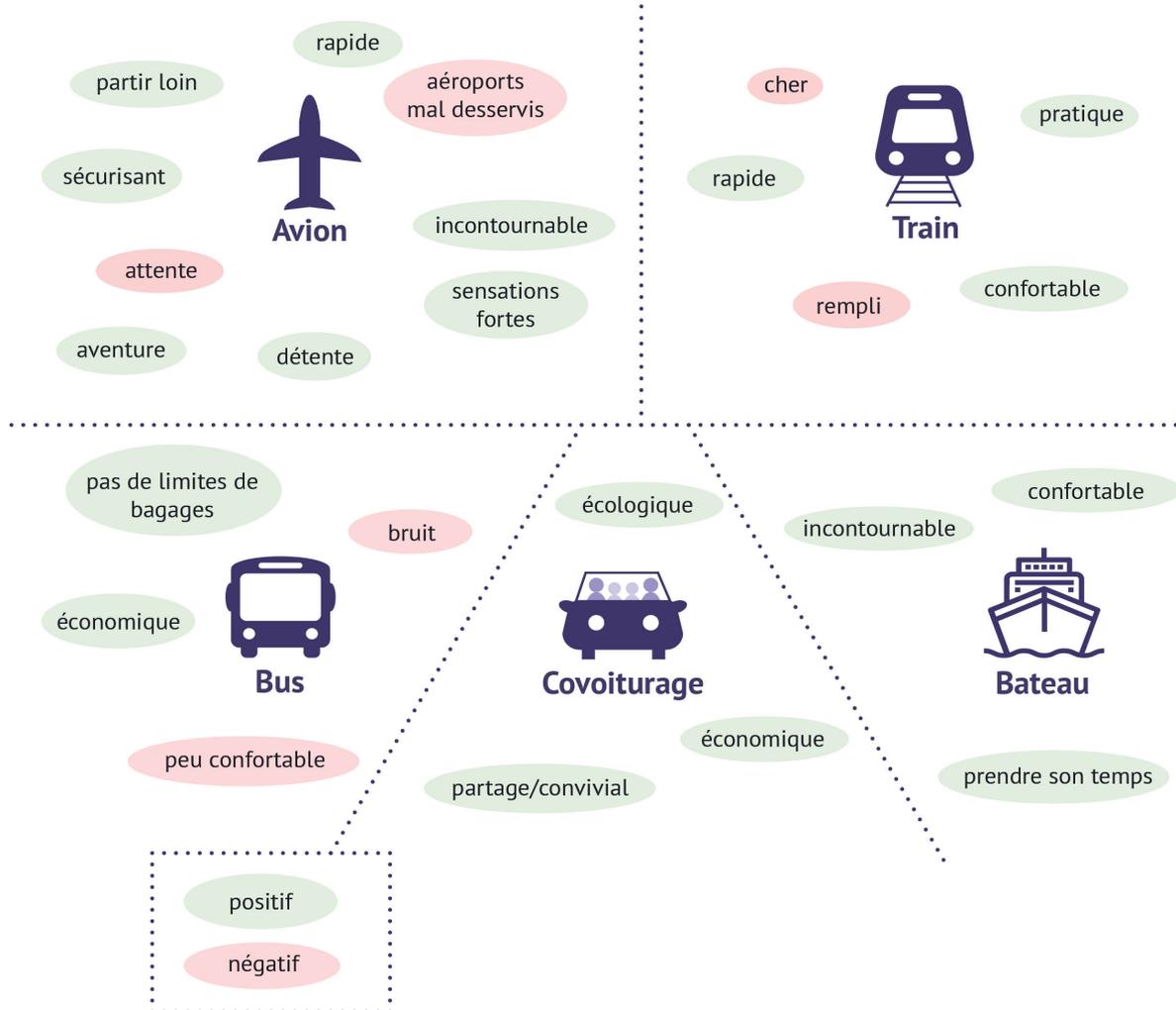
## • Le choix du mode de transport

- Arbitrage le plus souvent effectué en fonction des **coûts monétaires et temporels** associés au trajet
- Le confort, la desserte ou l'impact écologique du déplacement entrent en compte de façon secondaire

Le coût économique  
 La praticité et la qualité de desserte  
 La rapidité du trajet  
 Le confort à bord des transports  
 L'impact environnemental du trajet

➤ L'avion puis le train, modes les plus souvent cités comme modes de déplacement préférés

## RESSENTI ASSOCIÉ À CHAQUE MODE DE TRANSPORT (AVANT LA CRISE SANITAIRE)



## 2. La crise comme élément de rupture



### • Annulations et reports : des projets de voyage redéfinis

- En mai 2020, la majorité des enquêtés a **annulé un voyage** du fait de la crise sanitaire
  - Annulations contraintes dans la plupart des cas, des **démarches de compensation plus ou moins complexes** :

➤ **Remboursements automatiques** pour des réservations effectuées **directement auprès des compagnies de transport**

*« 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'ai été remboursé très rapidement. » Lucas, 28 ans, Lille (59)*

➤ **Démarches souvent complexes** pour des réservations auprès d'intermédiaires (plateformes de réservation par exemple)

*« 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)*

➤ **Absence de remboursement** en cas de non souscription d'une assurance et **absence de politique commune entre pays** en termes d'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 ». » Antoine, 27 ans, Codognan (30)*

- **Annulations volontaires** en raison de règles sanitaires jugées trop restrictives ou opaques et de la crainte d'être contaminé : réorganisation des voyages vers des destinations plus proches et jugées plus « sûres »

## 2. La crise comme élément de rupture



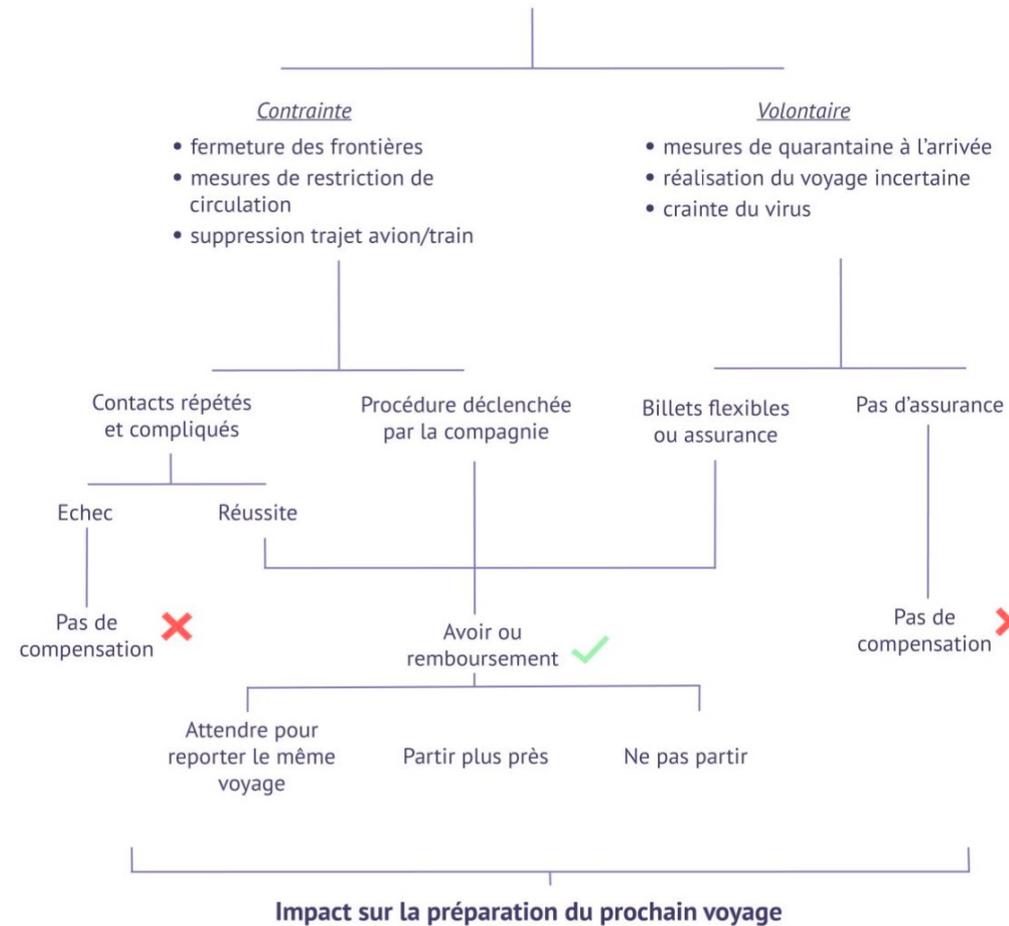
- Face aux annulations et reports, de **nouvelles pratiques de préparation de voyages** :
  - Une plus grande **aversion au risque** du fait des conditions sanitaires-> **souscription plus courante d'une assurance voyage**

« 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)

- **Anticipation** des reports et annulations lors de la programmation des voyages : **réservation à la dernière minute**

« 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)

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



#### Impact sur la préparation du prochain voyage



Souscription d'une assurance



Réservation à la dernière minute



Choix d'une destination plus « sûre »

# 3. Voyager pendant la crise sanitaire



- Une fréquence de voyage réduite, restant néanmoins élevée pour les loisirs

- Fréquence de voyage considérablement réduite pour les motifs professionnels

« Quand je travaillais, ça a totalement réduit, d'au moins entre 70 et 90% pour 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)

- Fréquence de voyage demeurant relativement **élevée** pour les **voyages liés aux loisirs** : beaucoup de projets ont été **retardés, plus qu'annulés**, par la crise

« 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)

« Un peu moins de 10 [voyages], 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)

# 3. Voyager pendant la crise sanitaire



## • Adaptation au contexte sanitaire pour continuer à voyager

- Reports modaux vers des modes individuels pour éviter les modes collectifs, par crainte du virus
- Modification des habitudes de programmation et réservation des voyages dans le contexte de crise sanitaire :
  - **Choix de destinations en fonction des règles sanitaires** en vigueur dans le pays de destination
  - **Précautions supplémentaires** : achat de billets flexibles, souscription d'assurance
  - Réservation en **dernière minute**

« 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)

« Oui, après j'ai pris une assurance en plus, spécial Covid. [...] 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. »  
Guillaume, 32 ans, Lille (59)

« En fait on a vraiment pris [les billets pour l'Afrique du Sud] deux jours avant de partir. En fait, on savait déjà qu'on était prêts. On avait déjà regardé suffisamment pour être sûrs que c'était possible de partir. C'est grâce à la flexibilité qu'on a pu trouver. »  
Laura, 32 ans, Paris (75)

# 3. Voyager pendant la crise sanitaire



- **Une nouvelle étape pour la préparation du voyage : la recherche d'informations relatives aux protocoles sanitaires et mesures à respecter**

- Sur les sites des compagnies de voyage et des gouvernements des pays d'arrivée-> chronophage, et souvent source de stress

« En avion, ça demandait quand même à beaucoup se renseigner sur les mesures du pays de destination. Ça a été bien galère quand même. Bien galère parce que les sites qu'on trouve sur Internet ne sont pas tous à jour. » Marie, 63 ans, Nantes (44)

- Sentiment de manque de clarté dans la communication des changements de règles sanitaires à respecter pour pouvoir voyager
  - Sur le territoire français, une communication relativement claire des informations (médias + lieux de transit et dans les véhicules)
  - Pour les voyages à l'étranger, davantage de difficultés pour trouver l'information recherchée
- Comportements marginaux : contournement des interdictions de déplacement pour continuer à voyager

« Je suis allé en 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)

# 3. Voyager pendant la crise



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

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

# 3. Voyager pendant la crise



- À bord des transports collectifs : des mesures sanitaires qui jouent sur le confort et le sentiment de sécurité

- Mesures sanitaires (distanciation, port du masque, etc.) influant de manière ambivalente sur le sur le ressenti du confort et de la sécurité sanitaire : **contraignantes, perte de confort vs. rassurantes**
- Des règles acceptées comme une condition nécessaire à la réalisation du voyage-> pénibilité relativisée aux bénéfices apportés par le voyage
- Vaccination et passe vaccinal : **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 signalé un **manque d'hygiène dans les trains**, mettant en place **leurs propres mesures d'hygiène**

« 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)

« 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 [...]. J'ai vu beaucoup d'annonces [...], 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)

# 3. Voyager pendant la crise



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



Désinfection  
des surfaces



Masque



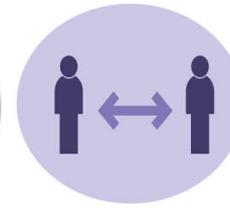
Test Covid-19



Passe  
sanitaire



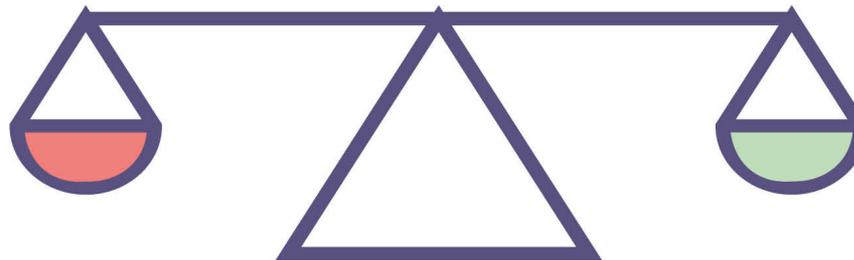
Formulaire  
d'entrée



Distanciation  
sociale

### Sentiment de confort

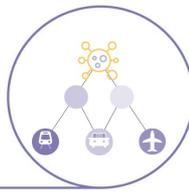
- Gêne
- Stress
- Anxiété



### Sentiment de sécurité

- Diminution de  
la crainte du virus
- Sérieux des  
compagnies

# 4. Changement durable des pratiques



## Améliorer l'expérience des voyageurs en période de crise sanitaire



### Clarifier l'information à destination des voyageurs

*Dans les transports collectifs, en général*

- Donner la procédure à suivre sous forme concise et visuelle (ex : tableau)
- Traduire toute l'information en français



### Simplifier les procédures

*À l'aéroport et à bord des avions*

- Faciliter l'accès aux formulaires en ligne et à leur remplissage
- Proposer des questionnaires au format papier



### Améliorer l'accompagnement des passagers

*En gare et dans les trains*

- Ajouter du personnel à bord des trains
- Informer davantage les passagers
- Améliorer l'hygiène des wagons et des toilettes

Harmonisation des normes et règles à suivre lorsque c'est possible (ex : au sein de l'U.E.)

## Éléments positifs de l'expérience de voyage nouvelle rapportés par les voyageurs

- Flexibilité nouvelle particulièrement appréciée et **considérée comme un acquis** à pérenniser après la crise
- **Mesures d'hygiène** mises en place dans les transports collectifs **jugées positivement** dans la plupart des cas, **avion associé à une meilleure qualité de service que le train**

# 4. Changement durable des pratiques



- **Après la crise sanitaire : entre reprise de la fréquence des déplacements longue distance et modification durable des pratiques de voyage**

- À long terme, l'adoption de **stratégies pour minimiser le risque** d'annulation des voyages :
  - **Projet de souscription d'assurances annulation** même une fois le risque sanitaire disparu
  - Plus grande difficulté à établir des projets de voyage à long terme : réservations en dernière minute

- Reconfiguration des pratiques de voyage :

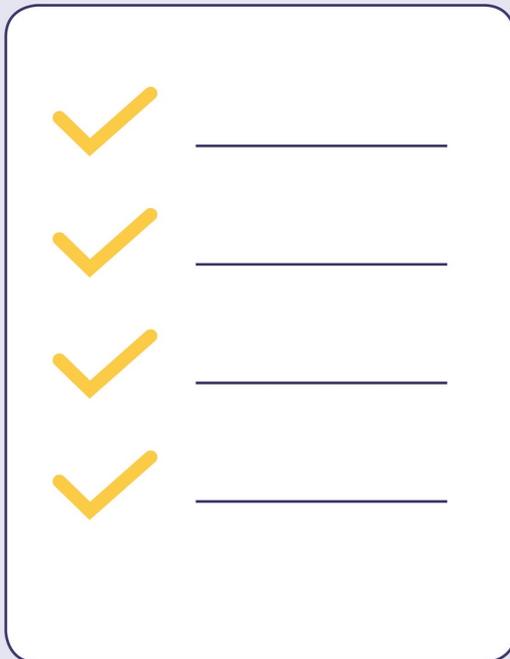
- **Relocalisation des destinations** : pour certains enquêtés, la France et les pays limitrophes privilégiés
- **Modification des perceptions des modes** : train apprécié pour sa praticité dans les déplacements de plus courtes distances ; avion parfois associé à son impact environnemental

« J'ai appris à aimer le train plus que l'avion. [...] 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. »  
Catherine, 55 ans, Montpellier (34)

- Envie de **rattraper le temps perdu**, profiter de la vie après les restrictions, **voyager à nouveau** comme avant

« 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. » Pascal, 64 ans, La Haye-d'Ectot (62)

« Maintenant, on reprend le cours de notre vie. On va essayer de faire le plus de choses possible. Pour l'instant, on est en bonne santé. Donc c'est à ce moment-là qu'il faut profiter. » Louise, 61 ans, Le Havre (76)



- **Fortes contraintes** sur les pratiques de voyage avec la crise (annulations, reports)
- **Adaptation du comportement des voyageurs** aux mesures sanitaires et à leur variabilité
- **Généralisation de certaines pratiques** (assurances, réservation à la dernière minute)
- Impact ambivalent des règles sanitaires sur le **confort** et la **sécurité** perçue des voyageurs : gênantes ou stressantes vs. rassurantes
- **Acceptation générale** des mesures sanitaires par les voyageurs
- Enjeux de **lisibilité** et de **clarté** des mesures en vigueur + **harmonisation**
- **Flexibilité** nouvelle des voyages appréciée
- Voyager après la crise sanitaire pour « **rattraper** » le temps perdu



**6t-bureau de recherche**

58 rue Corvisart

75013 Paris

Tel : +33 1 53 09 26 36

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