



COMPRENDRE LES CHOIX ET L'EXPERIENCE DES VOYAGEURS EN MATIERE DE DEPLACEMENTS INTERURBAINS

Mai 2019

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

AOST
AUTORITÉ
DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Sommaire

INTRODUCTION	5
1. CONTEXTE DE L'ETUDE	6
2. METHODOLOGIE	7
Méthode qualitative : saisir les perceptions, représentations et expériences vécues	7
20 entretiens semi-directifs réalisés	7
CRITERES DE CHOIX MODAL.....	10
1. LES CRITERES DE CHOIX DU TRAIN.....	11
1.1 <i>Les motivations à prendre le train : une solution rapide et confortable, ancrée dans les logiques de choix modal.....</i>	11
Le mode de prédilection pour les déplacements interurbains	11
Le train, un mode rapide.....	12
Un trajet agréable et confortable qui permet de profiter de son temps.....	12
Le train, un mode facile d'accès et pratique pour transporter ses bagages	14
Un mode de transport privilégié par les personnes seules	15
Le train, un mode de transport rendu accessible financièrement par les cartes de réduction, mais qui reste (trop) cher selon les lignes et les périodes.....	15
Le train, un mode écologique ?	17
1.2 <i>Les freins à l'usage du train : un manque de desserte, de fiabilité et d'accessibilité.....</i>	17
Un mode peu adapté aux trajets transversaux.....	17
Un mode peu fiable	18
Des progrès à faire pour faciliter les voyages des personnes à mobilité réduite	19
2. LES CRITERES DE CHOIX DU COVOITURAGE	20
2.1 <i>Les motivations à utiliser le covoiturage : le prix et l'accessibilité territoriale</i>	20
Le prix, un déterminant clé partagé par l'ensemble des répondants.....	20
Un mode permettant l'accessibilité territoriale et le porte-à-porte	20
Un usage plus responsable de la voiture.....	21
2.2 <i>Les freins à l'usage du covoiturage : entre obligation de sociabilité, contraintes d'organisation et sentiment d'insécurité</i>	22
Un frein majeur : l'obligation de discuter	22
Un engagement vis-à-vis du service rendu à tenir pour les conducteurs	24
Un mode « pour les jeunes » ?	25
La sécurité, un frein important pour les répondants les plus âgés, non-usagers de ce mode	26
3. LES CRITERES DE CHOIX DU CAR	28
3.1 <i>Les motivations à utiliser le car : un mode privilégié pour son prix et pour les courtes distances, plutôt en dernier recours</i>	28
Un prix très attractif	28
Le dernier recours	29
Un mode privilégié pour des distances courtes du fait de son inconfort	30
3.2 <i>Les freins à l'usage du car : un mode lent, inconfortable et peu écologique.....</i>	31
Des trajets perçus comme étant trop longs	31
Un mode inconfortable peu adapté pour les plus de 60 ans.....	31
Un mode peu écologique qui ne doit pas être encouragé	33
Quelle accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ?	33
4. LES CRITERES DE CHOIX DE L'AVION	35
4.1 <i>Les motivations à utiliser l'avion : un mode rapide et abordable, qui peut faire concurrence au train.</i>	35
Un mode pratique pour les transversales mal desservies par le train	35
Un mode rapide, adapté aux longues distances.....	36
Un mode devenu abordable : vers une égalisation des prix entre avion et train	36
4.2 <i>Les freins à l'usage de l'avion : temps d'attentes, inconfort et pollution.....</i>	37
Un frein majeur : le temps associé aux contrôles de sécurité et à l'accès à l'aéroport	37
Des trajets moins confortables et agréables que ceux réalisés en train	38
Un mode polluant à éviter pour les trajets nationaux	39
5. SYNTHESE : LES STRATEGIES DE CHOIX MODAL.....	40
Le train, un mode de prédilection pouvant être mis en concurrence pour des critères de prix et de trajet direct..	40



Synthèse des adjectifs associés aux différents modes	42
ITINERAIRE DE VOYAGE	44
1. VOYAGE EN TRAIN	45
1.1 <i>L'organisation du voyage : une pratique de plus en plus connectée, basée sur la stratégie du meilleur tarif</i>	45
Réservation et retrait des billets	45
Le prix, déterminant clé du choix des billets	47
1.2 <i>La gare : un confort accru, mais une accessibilité à améliorer</i>	49
Accès à la gare : disparition des dépose-minutes et manque d'accessibilité des quais	49
L'attente en gare : une amélioration constatée des services, mais une absence totale de confort pour les low cost	50
Une qualité de services qui varie d'une gare à l'autre	51
1.3 <i>Le voyage en train : un confort aléatoire, des retards trop fréquents et des services à bord peu satisfaisants</i>	52
Des trajets plutôt confortables, mais une qualité aléatoire	52
Les gênes associées aux voyages en train : la promiscuité avec les autres passagers parfois bruyants	54
Les retards et le manque d'information	55
Des services insuffisants à bord	57
Zoom : personnes en situation de handicap	59
1.4 <i>Après le voyage : un service de remboursement globalement peu satisfaisant</i>	60
2. VOYAGE EN COVOITURAGE	62
2.1 <i>L'organisation du voyage : une solution de dernière minute cadrée par le monopole de Blablacar</i>	62
Le choix de la plateforme : un monopole incontesté de Blablacar	62
Une organisation de dernière minute	64
Critères de choix d'un trajet en covoiturage : choix d'horaire, point de prise/dépose et notation du conducteur	64
2.2 <i>Le voyage en covoiturage : une convivialité appréciée malgré parfois quelques expériences peu rassurantes</i>	66
Des voyages agréables	66
Insécurité et mésaventures avec les conducteurs	67
2.3 <i>Après le voyage</i>	67
3. VOYAGE EN CAR	69
3.1 <i>L'organisation du voyage : une confiance qui semble plus avérée pour la compagnie du groupe SNCF, Ouibus</i>	69
3.2 <i>Le voyage en car : l'inconfort des lieux d'attente et à bord amplifié par la longueur des trajets</i>	70
L'inconfort des gares de départ et d'arrivée	70
Un manque de personnel pour organiser le départ ?	71
Une gestion des bagages pratique, mais pas toujours rassurante	71
Des durées de voyage importantes et un manque de fiabilité des horaires	72
Des pauses régulières difficiles à tolérer	72
Des cars étroits, un confort limité	73
Une alternative au covoiturage sans obligation de conversation	74
3.3 <i>Après le voyage</i>	74
4. VOYAGE EN AVION	76
4.1 <i>L'organisation du voyage : la recherche sur internet du meilleur prix</i>	76
Des réservations réalisées principalement en ligne	76
Le choix du trajet : le critère du prix avant tout	76
Zoom : personnes en situation de handicap	78
4.2 <i>Le voyage en avion : une expérience plutôt désagréable compensée par la rapidité et le prix du trajet</i>	79
L'aéroport : peu d'intérêt pour les commerces et des contrôles de sécurité pesants	79
Dans l'avion : des trajets peu confortables et des contraintes accrues sur les bagages en cabine	80
Une expérience globalement plutôt désagréable, mais contrebalancée par la rapidité du trajet	81
4.3 <i>Après le voyage</i>	82
LES ATTENTES DES VOYAGEURS : RECOMMANDATIONS	83
1. DES AMELIORATIONS ATTENDUES SUR L'EXISTANT	84



1.1	<i>Le train</i>	84
	Les services aux usagers à bord des trains à améliorer.....	84
	Les gares, privilégier les espaces d'attente et la sécurité.....	86
	Un maillage territorial du réseau ferroviaire à préserver.....	87
	Plus de flexibilité pour les personnes à mobilité réduite.....	88
1.2	<i>Covoiturage</i>	89
	Des prix trop élevés pour un mode considéré comme un « service d'entraide » et des espaces de prise et dépose à améliorer.....	89
	Garantir la sécurité et la sûreté des trajets.....	89
1.3	<i>Cars SLO</i>	90
	Des horaires et durées de trajet mieux évalués.....	90
	Un aménagement des lieux d'arrivée/ de départ.....	91
	Une offre déjà dépassée ?.....	91
1.4	<i>Avion</i>	92
	Une amélioration de l'expérience à aéroport.....	92
	Un coût écologique à prendre en compte.....	92
2.	LES MODES FUTURS : SCENARIOS PROSPECTIFS.....	94
2.1	<i>Minibus porte-à-porte</i>	94
	Des trajets trop longs.....	94
	Une alternative au covoiturage ou aux cars classiques ?.....	95
	Privilégier des solutions plus durables.....	95
	Des avis différents selon l'âge.....	96
2.2	<i>Véhicule autonome</i>	96
	Récupérer du temps utile.....	96
	Compléter la desserte en train.....	97
	Une majorité de répondants prêt à circuler à bord d'un véhicule autonome.....	97
	Des risques de suppression d'emplois.....	98
	Des risques d'insécurité au sein des véhicules en l'absence d'une figure d'autorité.....	99
CONCLUSION GENERALE		100
	Le train reste le mode privilégié.....	101
	Le car et le covoiturage : des freins à l'usage majeurs.....	101
	L'avion : un usage marginal pour les trajets interurbains.....	101
	L'organisation et l'achat des billets : des opérations largement dématérialisées pour tous les modes.....	102
	Les voyages en train : un confort aléatoire, un manque de fiabilité et d'information souligné par l'ensemble des répondants.....	102
	Les voyages en covoiturage : le monopole critiqué de Blablacar.....	102
	Les voyages en car : des trajets longs et peu confortables.....	102
	Les voyages en avion : des trajets rapides, mais des contrôles pesants et un confort limité.....	103
	Les améliorations attendues sur l'existant.....	103
	Les modes futurs : scénarios prospectifs.....	104
ANNEXES		105
	GUIDE D'ENTRETIEN.....	106
	<i>Introduction</i>	106
	<i>Caractéristiques sociodémographiques</i>	106
	<i>Mobilité quotidienne</i>	106
	<i>Mobilité interurbaine (+ de 100 km)</i>	106
	<i>Focus par mode</i>	108
	<i>Sujets prospectifs</i>	113



INTRODUCTION

1. CONTEXTE DE L'ETUDE

L'objectif de cette étude est d'apporter des éclairages sur l'évolution des attentes des voyageurs vis-à-vis de la qualité de service et les spécificités de la mobilité interurbaine dans un contexte de foisonnement des offres (avion, train, autocar, covoiturage).

Quelles sont les attentes des voyageurs ayant recours aux nouvelles offres de transport interurbain ? Pour quelles raisons les voyageurs n'utilisent-ils pas ou plus certaines offres de transport ? Quelles sont les conditions d'utilisation, les améliorations attendues par les voyageurs en matière de qualité de service ?

Il s'agit ainsi de

- mieux comprendre les déterminants (notamment liés à la qualité de service) des choix modaux en interurbain
- qualifier la perception de la qualité de service des différentes offres de mobilité interurbaine
- appréhender les ressorts de la qualité de service sur l'ensemble du parcours du voyageur.

Cette étude vise à enrichir les réflexions menées sur l'offre et la qualité de service du transport interurbain de voyageurs, notamment depuis la libéralisation du transport régulier interurbain de voyageurs par autocar pour les liaisons supérieures à 100 km (loi n° 2015-990 du 6 août 2015), et dans un contexte de développement du covoiturage interurbain. Cette étude s'inscrit en complémentarité des études menées par l'ADEME et l'ARAFER plus particulièrement sur le développement du transport par autocar en 2016, en se focalisant sur les attentes des voyageurs en matière de qualité de service

Après une présentation de la méthodologie et de l'échantillon, les résultats sont analysés dans trois grandes parties :

- 1- La première définit les critères de choix modaux pour chacun des modes (train, covoiturage, autocar, avion) : quels sont les motivations et les freins à leur utilisation ?
- 2- La deuxième détaille le processus du choix du mode de transport pour l'interurbain de manière transversale : quelles sont les différentes étapes de la réflexion, quels critères sont privilégiés à chaque étape ?
- 3- La troisième décrit l'expérience voyageur pour chacun des modes, au regard de la qualité de service sur l'ensemble de l'itinéraire du voyage, de l'organisation à l'après-voyage
- 4- La quatrième caractérise les attentes des voyageurs en matière d'amélioration de la qualité de service et propose des préconisations

2. METHODOLOGIE

Méthode qualitative : saisir les perceptions, représentations et expériences vécues

La méthode qualitative a été mobilisée pour cette étude, de sorte à comprendre les usages, les logiques d'actions et les systèmes de contraintes, mais aussi à appréhender les perceptions, représentations et expériences vécues. La méthode de l'entretien semi-directif permet, en partant du discours des acteurs et du récit qu'ils font de leur réalité quotidienne, de recueillir une diversité de pratiques. Sans orienter ou influencer leurs discours par des modalités de réponse établies a priori, cette méthode présente l'avantage de tendre vers l'exhaustivité.

Il s'agit de questionner les usagers sur leurs expériences vécues avec les modes pratiqués, mais également sur leurs perceptions, imaginaires et attentes vis-à-vis de modes qu'ils n'utilisent pas.

Les entretiens ont été menés à partir d'un guide composé de questions ouvertes laissant libre cours à la conversation tout en orientant l'entretien vers le sujet qui nous intéresse ici. Des questions de relances plus détaillées sont également proposées pour permettre de bien cerner ce qu'on cherche à obtenir et pour rendre l'entretien plus dynamique en cas de besoin. Ce guide est présenté en annexe (Guide d'entretien).

Le guide d'entretien est donc un support pour conduire l'entretien et pouvoir relancer l'enquête si besoin, mais toutes les questions ne sont pas forcément posées, et pas forcément dans l'ordre du guide. L'entretien doit ressembler à une conversation où la personne interrogée est invitée à s'exprimer librement, et non pas à un questionnaire qui induirait des réponses brèves. L'objectif, par cette méthode, est de faire parler le plus possible l'enquêté, afin de recueillir un maximum d'informations détaillées sur l'expérience vécue.

20 entretiens semi-directifs réalisés

20 entretiens semi-directifs longs (de 45 minutes à 1h30) ont été réalisés pendant les mois de janvier et février 2018.

Comme le démontrent de nombreux analystes des méthodes d'enquêtes, tels A. Gotman et A. Blanchet (1992), « 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 bien de recueillir un maximum de diversité de profils et de pratiques.

L'usage de la méthode qualitative sur un échantillon de 20 répondants à l'échelle nationale montre une diversité de pratiques mais ne permet néanmoins pas l'exhaustivité. Son objectif n'est pas de faire émerger des différences de perception en fonction de variables socio-démographiques (âge, sexe, CSP) ou résidentielles (cœur d'agglomération ou périphérie) qu'une enquête quantitative avec des quotas de ce type bien définis serait plus à même de faire. Toutefois, ces différences ont été soulignées lorsqu'elles étaient particulièrement saillantes et qu'on observait une rupture nette entre plusieurs groupes.

Les personnes enquêtées ont été sélectionnées selon les critères suivants :

- Habitants d'agglomérations françaises (pôles urbains de 200 000 à 1 000 000 habitants)
- Répartition hommes/femmes équilibrée
- Diversité des tranches d'âge selon trois groupes
- Utilisation d'au moins l'un des 4 modes suivants pour un déplacement de loisirs de plus de 100 km (à moins de 300 km des frontières françaises si déplacement international) : train, car, covoiturage, avion.

L'échantillon obtenu présente les caractéristiques suivantes (Tableau 1).

Genre		Âge			Agglomération de résidence						
Femmes	Hommes	18-27	28-60	60+	Toulouse	Rennes	Lille	Grenoble	Bordeaux	Nice	Metz
10	10	7	8	5	5	3	2	3	3	3	1

Tableau 1 – Description de l'échantillon par genre, âge et agglomération de résidence

Tous les répondants sont usagers du train, près de la moitié est usager du covoiturage, plus des trois quarts sont usagers de l'avion, et moins d'un quart est usager des cars SLO (Tableau 2).

Prénoms*	Genre	Âge	Train	Covoiturage	Cars SLO.	Avion
Maxime	M	18	Usager régulier	Non-usager	Usager occasionnel	Usager occasionnel
Théo	M	20	Usager fréquent	Usager occasionnel en tant que passager	Usager occasionnel	Usager occasionnel
Thomas	M	25	Usager fréquent	Usager fréquent en tant que passager	Usager fréquent	Non-usager
Aurélié	F	25	Usager fréquent	Usager occasionnel en tant que passager	Usager occasionnel	Usager occasionnel
Marie	F	25	Usager occasionnel	Usager fréquent en tant que passager ou conducteur	Non-usager	Non-usager
Elsa	F	25	Usager fréquent	Non-usager	Usager occasionnel	Non-usager
Juliette	F	27	Usager fréquent	Usager régulier en tant que passager	Non-usager	Non-usager
Benjamin	M	29	Usager occasionnel	Usager fréquent en tant que conducteur	Non-usager	Usager fréquent
Clara	F	31	Usager régulier	Non-usager	Non-usager	Usager occasionnel
Guillaume	M	31	Usager fréquent	Usager occasionnel en tant que passager	Non-usager	Usager occasionnel
Léa	F	35	Usager occasionnel	Non-usager	Non-usager	Usager fréquent
Marc	M	45	Usager fréquent	Usager occasionnel en tant que passager	Non-usager	Usager occasionnel
Simon	M	47	Usager occasionnel	Non-usager	Non-usager	Usager occasionnel
Anne	F	55	Usager fréquent	Usager occasionnel en tant que conducteur	Usager occasionnel	Usager occasionnel
Laura	F	56	Usager fréquent	Non-usager	Non-usager	Usager fréquent

Isabelle	F	64	Usager fréquent	Non-usager	Non-usager	Usager occasionnel
Françoise	F	65	Usager fréquent	Non-usager	Usager occasionnel	Usager occasionnel
Pierre	M	71	Usager fréquent	Non-usager	Non-usager	Usager occasionnel
Pascal	M	73	Usager régulier	Non-usager	Non-usager	Usager occasionnel
Jean-Paul	M	74	Usager régulier	Non-usager	Non-usager	Usager occasionnel

Tableau 2 – Description de l'échantillon selon leur usage des différents modes pour des déplacements interurbains

Usager occasionnel : deux fois par an ou moins

Non-usager : jamais testé (pour des trajets de + de 100 km à moins de 300 km des frontières françaises)

Usager régulier : 3 ou 5 fois par an

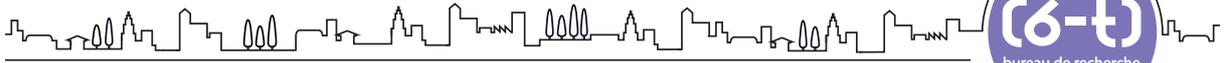
Usager fréquent : plus de 5 fois par an

*Les prénoms ont été changé.

L'échantillon comprend uniquement des répondants résidant dans des agglomérations dont la ville centre est desservie par le TGV. La sélection de villes TGV permet de se concentrer sur les usagers en situation de choix modal : ayant accès à tous les modes, ils peuvent exprimer de manière subtile leurs mécanismes d'arbitrage sous différentes contraintes.

Une autre enquête pourrait être envisagée pour analyser le rapport aux déplacements interurbains des personnes n'étant pas en situation de choix modal complète. Cette enquête pourrait porter uniquement sur des villes non-desservies par le TGV, mais desservies par les cars SLO.

Enfin, une enquête quantitative de grande ampleur serait à prévoir pour réaliser des analyses précises selon le profil socioéconomique ou le lieu de résidence (centre-ville, périphérie de la ville centre, première couronne de l'agglomération, etc.).



CRITERES DE CHOIX MODAL

1. LES CRITERES DE CHOIX DU TRAIN

Tous les répondants sont usagers du train. Cette partie ne prend donc en compte que l'expérience d'usagers, qu'ils soient réguliers ou occasionnels.

Le train bénéficie d'une très bonne image auprès des usagers. Il a été demandé aux répondants de citer des adjectifs ou mots pour qualifier chacun des modes. Les adjectifs les plus cités pour le train sont « rapide », « pratique », « confortable », « sûr ». L'ensemble des répondants a donc spontanément un regard positif sur le train, même s'ils sont nombreux à néanmoins nuancer leur portrait positif en faisant référence aux retards et au manque d'information.

« Simplicité, calme, rapidité » Simon, 47 ans, Nice¹

« Confortable, en retard, agréable » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Rapidité, confort, liberté et voyages » Isabelle, 64 ans, Metz

« Rapide, pratique, manque d'information » Guillaume, 31 ans, Lille

Les attributs du train sont d'autant plus positifs qu'ils sont mis en regard avec d'autres modes. Le train est perçu comme particulièrement sûr par rapport à la voiture ou à l'avion par exemple.

« La sécurité, parce que la voiture est dangereuse, le confort, le repos, c'est plus reposant d'être en train qu'au volant d'une voiture. » Pierre, 71 ans, Grenoble

« Rapidité, sécurité, parce qu'en fait j'ai peur de prendre l'avion, c'est pour ça que je préfère le train, et normalement confort. » Clara, 31 ans, Rennes

1.1 Les motivations à prendre le train : une solution rapide et confortable, ancrée dans les logiques de choix modal

Le mode de prédilection pour les déplacements interurbains

Le train apparaît comme le mode de prédilection pour les déplacements interurbains de plus de 100 km, à moins de 300 km des frontières françaises. Toutes les personnes interrogées ont utilisé le train pour un déplacement de ce type au moins une fois dans les 6 derniers mois. Dans une majorité de cas, le train est le premier mode envisagé par les usagers. Ce mode est ancré dans les logiques de choix modal.

« Comme je prends le train, pour les longs trajets je ne me pose jamais quasiment la question. (...) Je n'ai jamais testé d'autres modes pour ce déplacement-là. » Elsa, 25 ans, Lille

Ce n'est que lorsque les trajets en train sont trop chers, trop longs ou inadaptés en termes d'horaires (voire partie « Freins ») que d'autres options sont considérées.

¹ Les verbatims sont anonymisés en signalant le pseudonyme de l'enquêté, suivi de l'âge et de l'agglomération de résidence.

Le train, un mode rapide

Le train est tout d'abord privilégié pour sa grande compétitivité en termes de temps par rapport aux autres modes, notamment la voiture et l'avion plus fréquemment cités comme modes concurrentiels sur le temps de parcours.

« Rapide, moi mon critère c'est ça, c'est que c'est plus rapide pour aller partout où je veux, je n'ai pas besoin d'arriver 2 heures avant par rapport à l'avion, je ne me tape pas les embouteillages » Aurélie, 25 ans, Lille

« Je choisis le TGV parce que c'est rapide. » Françoise, 65 ans, Grenoble

« Le trajet est relativement court, environ 4h, par rapport au temps qu'on perd en avion avec les contrôles et tout ça, c'est très bien. » Pierre, 71 ans, Grenoble, à propos d'un trajet en train Grenoble-Barcelone via Valence

« Le TGV, c'est un mode très rapide, avec une bonne fréquence, on peut partir exactement quand on veut, même si ça dépend du prix aussi. » Guillaume, 31 ans, Lille

En outre, le gain de temps compense largement le surcoût éventuel par rapport à la voiture ou au covoiturage.

« J'y vais toujours en train. Paris, c'est quand même juste 50 minutes de train, c'est pas très cher avec la carte 12-25, ça vaut pas le coup de se taper 2 heures et quelques en voiture. La différence de prix n'est pas suffisamment importante. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Le covoiturage est à 35 ou 40€ pour aller à Paris, le train est à 10€ de plus et on gagne 3 heures et beaucoup de confort, parce que 6h de voiture c'est long, et l'entrée sur Paris est vraiment désagréable. » Thomas, 25 ans, Grenoble

Un trajet agréable et confortable qui permet de profiter de son temps

A la différence des autres modes discutés (covoiturage, car, avion, voiture individuelle), le train est le seul mode à être qualifié de confortable et d'agréable par la majorité des répondants.

Un temps utile

Le train est jugé agréable, tout d'abord, parce qu'il permet aux usagers de se réapproprier leur temps de trajet pour travailler, lire, discuter, écouter de la musique, dormir : ce n'est pas un temps perdu, mais un réel temps de détente, un temps qui peut être optimisé.

« Moi j'aime bien le train, j'aime bien me poser dans le train, faire des choses, écouter de la musique. Je trouve que c'est un temps de trajet qui est plus utilisable que la voiture ou que l'avion. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Le train par rapport à la voiture, tu peux faire autre chose que conduire, c'est pour ça que je trouve ça sympa, je n'ai pas l'impression de perdre de mon temps. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Ce que j'aime bien dans le train par rapport à l'avion, c'est le côté plus oisif, on profite du temps qui passe, on regarde le paysage, et ça je trouve ça vraiment agréable. Comme le fait de se balader un peu dans les wagons, de se lever pour aller au wagon restaurant. On a un peu de temps pour nous. » Léa, 35 ans, Strasbourg

Cette possibilité de réaliser des activités diverses pendant le trajet est un réel avantage compétitif du train, et encourage les usagers à continuer à utiliser ce mode, même lorsqu'ils ont eu des expériences désagréables, comme cette usagère qui a connu des retards importants sur ses trajets réguliers entre Toulouse et Montpellier :

« Ça marche vraiment très mal le train, mais en fait quand ça marche je préfère parce que je peux faire d'autres activités, regarder un film, travailler, c'est mieux que le covoiturage parce que dans le covoiturage, on est obligés de parler, on ne peut rien faire d'autre, on a l'impression de perdre du temps alors que quand j'y vais en train j'ai l'impression de gagner du temps » Juliette, 27 ans, Toulouse

La possibilité de se déplacer pendant le trajet

Le confort repose également sur la possibilité de se déplacer pendant le trajet, ce qui le rend moins fatigant physiquement.

« Ce que j'apprécie aussi, c'est que l'on peut bouger, on peut se lever, naviguer dans le train à droite à gauche. Dans l'avion, un saut de puce entre Toulouse et Paris, on n'a pas trop d'intérêt à se lever, et on est pas forcément très contents que ça bouge. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

« Ce que j'apprécie dans le train, c'est qu'on est assez libres de ses mouvements, on peut se lever, aller passer un coup de fil. C'est un vrai point fort. » Thomas, 25 ans, Grenoble

« C'est plus confortable que l'avion, on n'a pas l'attente, on fait ce qu'on veut, on circule, on n'a pas les contraintes de l'avion. » Pierre, 71 ans, Grenoble

Au-delà de cette perception du voyage en train comme un temps utile, ce mode est également jugé convivial.

« Je trouve que le train ça a un côté assez sympa, en deuxième classe, les gens c'est des familles, c'est des jeunes. » Aurélie, 25 ans, Lille

« On rencontre du monde, c'est intéressant, on peut tailler la bavette, il m'est arrivé de parler avec mes voisins et voisines, j'ai des bons souvenirs. J'apprécie le côté convivial. Dans l'avion, c'est plus difficile. Je n'ai jamais été à côté de personnes qui avaient envie de parler. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

La vaste majorité des usagers interrogés s'accorde à dire que le train est le mode de transport le plus confortable et reposant.

« L'avantage du train il est indéniable, c'est le gain de fatigue économisée, le gain de repos [par rapport à la voiture]. » Marc, 45 ans, Bordeaux



Le train, un mode facile d'accès et pratique pour transporter ses bagages

Le train est également jugé comme le mode le plus pratique, notamment parce qu'il est facile de se rendre à la gare.

Une accessibilité facilitée de centre-ville à centre-ville

Tout d'abord, le train relie des gares situées en centre-ville, contrairement aux aéroports qui, étant situés en périphérie, impliquent des déplacements supplémentaires au départ et à l'arrivée. La proximité des gares est considérée comme un gain de temps. Ainsi, pour les personnes qui se rendent de centre à centre, le train offre un déplacement presque « porte-à-porte », ce qui n'est pas le cas pour l'avion notamment.

« L'avantage c'est que l'on va de centre-ville à centre-ville, il n'y a pas le trajet de l'aéroport à l'endroit où on va après. L'accès à la gare est quand même infiniment plus facile, rapide, que l'accès à l'aéroport, à la fois au départ et à l'arrivée. » Anne, 55 ans, Toulouse

« On prend le train fréquemment parce que nous arrivons dans Paris intra-Muros, et là on prend un bus qui nous dépose à 300 mètres de chez notre fils. (...) le temps gagné avec l'avion on le perd facilement avec les transports en commun pour rejoindre la capitale. » Pascal, 73 ans, Nice

« Pratique dans le sens du porte-à-porte, moi ce que j'apprécie avec le train c'est qu'on arrive vraiment en cœur de ville, donc ça c'est quand même chouette. » Léa, 35 ans, Strasbourg

Cela n'est néanmoins vrai que pour les déplacements interurbains de centre à centre. Lorsque la destination n'est pas située au sein d'une agglomération, le train est jugé trop peu flexible car il ne répond plus à cette logique du « porte-à-porte ».

« Le désavantage, ça va être la flexibilité, c'est-à-dire, le train n'est pas porte-à-porte, donc il y aura toujours un morceau à faire avec un autre mode, en louant une voiture par exemple. Donc c'est toujours un peu plus long que la voiture, au final. » Marc, 45 ans, Bordeaux

La possibilité de transporter facilement tous types de bagages

La praticité du train repose aussi sur la possibilité de transporter facilement des bagages de toute taille, ainsi que des vélos, ce qui n'est pas le cas lors des voyages en avion, soumis à des normes strictes, ou en covoiturage, mode qui implique que chacun adapte son chargement pour assurer de la place à tous.

« C'est pratique parce que (...) je peux prendre autant de bagages que je veux. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Il n'y a pas de problèmes de bagages, on peut avoir les bagages qu'on veut. » Théo, 20 ans, Toulouse

« On a choisi le train parce que c'était rapide et on voulait mettre nos vélos dans le train aussi, c'était pour faire un voyage en vélo après » Juliette, 27 ans, Toulouse

Un mode de transport privilégié par les personnes seules

Plusieurs personnes interrogées soulignent qu'elles privilégient le train lorsqu'elles voyagent seules, mais prennent la voiture lorsqu'elles voyagent en couple, en famille ou en groupe.

« Quand j'y vais seule j'y vais en train, et lorsqu'on y va en famille on utilise la voiture. » Anne, 55 ans, à propos de trajets Toulouse-Vannes

« Je ne prends pas la voiture quand je suis seul, mais on la prend quand on est tous les deux. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

Cela peut être dû à la préférence du conjoint pour la voiture :

« Quand je suis avec mon compagnon, quand on y va tous les deux, on y va en voiture. Moi, par contre, comme parfois on ne fait pas tout à fait la même chose, je préfère y aller en train » Isabelle, 64 ans, Metz

Cela peut également être dû à la convivialité assurée lorsque l'on voyage à deux :

« C'est souvent les moments où on se parle un peu plus aussi. » Françoise, 65 ans, Grenoble

Enfin, il est possible que les répondants aient l'impression de faire une économie lorsqu'ils voyagent en voiture à plusieurs, un voyage en train impliquant l'achat d'un billet supplémentaire alors que le coût du carburant reste équivalent pour un trajet donné. Dans le cadre d'autres enquêtes menées ces dernières années sur le train², cet aspect financier était un déterminant du voyage seul ou à plusieurs. Néanmoins, aucun répondant ici n'a formulé cette réflexion.

Le train, un mode de transport rendu accessible financièrement par les cartes de réduction, mais qui reste (trop) cher selon les lignes et les périodes

La carte 12-27, un vrai déterminant du choix modal chez les jeunes

L'intérêt de la carte de réduction 12-27 est souligné par les répondants jeunes, qui n'auraient pas forcément fait le choix du train sans cet avantage.

« Avec la carte jeune, c'est pas très cher » Théo, 20 ans, Toulouse

² Étude de mobilité d'un échantillon d'habitants afin d'amener de nouveaux usagers vers le train. 6t-bureau de recherche pour le compte de la Région Picardie, 2013.

Enquête qualitative afin de mieux comprendre les pratiques des personnes mobiles en Bretagne et Pays de la Loire, dans le cadre du projet LNOBPL, 6t-bureau de recherche pour SNCF réseau, 2016.

*« La carte 12-25, c'est intéressant parce qu'en seulement 2 ou 3 trajets, c'est rentabilisé, donc même si on ne la prend pas souvent le train est rentabilisé. »
Maxime, 18 ans, Bordeaux*

Un abonnement au TGV peut même être considéré par certains comme un substitut à la voiture individuelle pour les mobilités de loisirs.

« N'ayant pas de voiture, j'adapte aussi mon mode de vie à ça. J'ai pris un abonnement qui me permet de prendre le train en illimité, j'ai une carte jeune, du coup le train ce n'est pas très cher pour moi, je n'ai pas de voiture et du coup c'est la liberté. » Elsa, 25 ans, Lille

En outre, la perte de cet avantage pourrait compromettre l'usage du train, qui serait alors considéré comme trop onéreux.

« J'ai la carte 12-27, et c'est la dernière année donc je ne sais pas si je prendrai autant le train après. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Mais des prix volatils, variant selon la période et selon la ligne

Ces réductions ne sont néanmoins pas toujours suffisantes ; leur attrait dépend de la fréquence des déplacements et donc du budget déplacement global de la personne, mais aussi de la ligne utilisée, certaines étant plus chères que d'autres.

« Je me rendais régulièrement à Lyon pour voir ma copine, maintenant je vais l'y rejoindre. J'y allais un week-end sur deux. J'ai eu ma période train, et je suis repassé au covoiturage et au bus récemment. Franchement, le train, c'est cher, j'ai la carte 12-25 ans, mais pour faire Grenoble-Lyon, c'est clairement le mode de transport le plus cher. » Thomas, 25 ans, Grenoble

La volatilité importante des prix est également soulignée : elle décourage ces usagers de prendre le train en période d'affluence.

« Il y a des variations de prix importantes en fonction de la journée, et le fait que sur les longs trajets en Intercités ou TGV ils modifient le prix en fonction de la période, c'est moins chouette. Ça fait que je prends moins le train dans les périodes de grande fréquentation. » Théo, 20 ans, Toulouse

Les usagers du train les plus jeunes ont donc une réflexion au cas par cas, en fonction des prix. Le train n'est jugé réellement abordable en toute situation que par les retraités, qui bénéficient de la carte Senior et d'une plus grande flexibilité sur les horaires.

« Ça coûte moins cher [que la voiture], quand on a des cartes de réduction comme nous, et c'est plus rapide. » Françoise, 65 ans, Grenoble

« Nous on voyage en première classe parce que c'est pas très cher. Je crois que c'est autour de 45€ par personne un voyage aller, donc c'est beaucoup plus accessible que de le faire en voiture. Ça va du simple au triple. Si on ne compte que l'essence et le péage, ça va, mais l'amortissement de la voiture ça rentre aussi en ligne de compte. » Pascal, 73 ans, Nice

Le manque de compétitivité des trains en termes de prix incite certains usagers à avoir recours à d'autres modes.

« Je comprends que ce soit cher, mais finalement je me rends compte que si c'était moins cher je privilégierais le train parce que la rationalité économique sur certains déplacements fait que je me retrouve parfois à prendre l'avion. » Léa, 35 ans, Strasbourg

Ainsi, le développement des offres ferroviaires à prix bas apparaît comme une nouvelle offre très attractive pour certains publics pour qui le train (re)devient accessible économiquement. Le train se positionne alors comme une solution plus compétitive, ce qui n'est pas sans impact sur le choix modal. En effet, le train pourrait dès lors reprendre des parts de marché au car ou au covoiturage notamment.

« Depuis juin j'ai découvert avec Ouigo le train pour aller à Massy Palaiseau, et les trois fois que j'y suis retourné j'ai pris le Ouigo jusqu'à Massy Palaiseau. (...) j'étais vraiment content de payer 16 euros de train et quelques euros de RER pour arriver à Paris en même pas 3 heures et demie, alors qu'avant il fallait payer 45 euros de train pour le même trajet, » Maxime, 18 ans, Bordeaux

Le train, un mode écologique ?

Le côté écologique du train n'a été mentionné que par quelques personnes ; cet atout semble méconnu, ou jugé de moindre importance par rapport aux autres avantages mentionnés précédemment.

« Pour des trajets longs, le train c'est le plus écologique, et pour moi c'est important. » Elsa, 25 ans, Lille

1.2 Les freins à l'usage du train : un manque de desserte, de fiabilité et d'accessibilité

Un mode peu adapté aux trajets transversaux

Les usagers considèrent que les lignes de train sont trop centralisées sur Paris, ce qui rend les trajets entre les villes françaises secondaires difficiles. Aussi, pour certaines destinations, le train n'apparaît plus comme une option envisageable. Les correspondances et l'allongement des temps de trajet qui en découlent deviennent dissuasifs.

« Un inconvénient du train, c'est que les trajets sont très centralisés sur Paris, et que les trajets transversaux sont très compliqués. » Pierre, 71 ans, Grenoble

« La Bretagne n'est absolument pas desservie en train, on est obligé de passer à Paris, ou de changer à Nantes, c'est interminable, et c'est un Intercité qui fait Bordeaux-Nantes donc c'est très long » Marie, 25 ans, Bordeaux

« Franchement, tout ce qui est vers le sud, je ne regarde même pas les trains, c'est galère. Donc Paris – La Bretagne, tout va bien, Bordeaux ça peut aller, le reste c'est difficile. (...) Quand on veut aller dans le sud, pour que ce soit un peu rapide, on est obligés de monter à Paris. L'été dernier, je revenais de Chambéry pour aller à Metz, et bien je suis passée par Paris. J'ai fait Chambéry-Paris, et Paris-Metz. Pour Avignon, c'est pareil. » Isabelle, 64 ans, Metz

Le fait de passer par Paris est jugé frustrant, voir réhhibitoire par les usagers lorsque cette escale implique un détour important.

« Passer par Paris pour aller de Toulouse en Bretagne, ça je m'y refuse » Anne, 55 ans, Toulouse

« L'autre jour, j'ai profité d'un déplacement professionnel pour aller voir ma famille vers Caen, dans le Calvados, je devais faire un Amiens-Caen, et j'étais un peu embêté, je ne voulais pas passer par Paris, mais je n'ai pas réussi à l'éviter. » Marc, 45 ans, Bordeaux

Un mode peu fiable

Le train est également perçu comme un mode peu fiable en termes d'horaires. Le train est immédiatement associé aux retards dans l'esprit des usagers interrogés. Et même lorsque ceux-ci n'ont pas rencontré de problèmes de retard particuliers lors de leurs derniers trajets, ils se sentent obligés de modérer leur propos pour souligner que les retards affectent d'autres personnes, ou qu'ils ont été chanceux cette fois. Il semble y avoir une certaine désirabilité sociale à associer voyages en train et retards, qui peut être soit fondée sur son expérience personnelle, soit sur celle des autres, soit sur l'image véhiculée par les médias comme nous l'avons vu dans d'autres études mentionnées précédemment, même si personne n'en a fait mention ici.

« Je n'ai pas eu de problème sur les derniers trajets, mais les retards sont très fréquents. » Maxime, 18 ans, Bordeaux

« Exceptionnellement, on n'a eu aucun problème sur les trajets en train de cette période. Parce que d'habitude, les trains qui vont vers l'Ouest, c'est tout le temps tout le temps galère, je reviens toujours avec des bons SNCF, parce qu'on a une demi-heure de retard, une fois on était bloqués à Chartres, une fois pour aller à Vannes j'étais avec ma mère : deux heures d'attente. Mais là, je réfléchis, non je n'ai rien eu. » Isabelle, 64 ans, Metz

« J'avais presque envie de te dire fiable, mais en fait je crois que c'est parce que j'ai du bol ! Parce que tous les gens autour de moi ont des galères. » Aurélie, 25 ans, Lille

Ce manque de fiabilité a incité certains usagers à limiter leur usage du train, voire à arrêter de prendre le train définitivement.

« Pour moi, le train, c'est les retards, c'est pas fiable, c'est un mode de transport aléatoire, c'est des trajets interminables avec beaucoup de changements pas

forcément rationnels. J'ai arrêté de prendre le train pour toutes ces raisons » Marie, 25 ans, Bordeaux

« J'ai eu ma période train, et je suis repassé au covoiturage et au bus récemment. Franchement, le train, c'est cher » Thomas, 25 ans, Grenoble

Des progrès à faire pour faciliter les voyages des personnes à mobilité réduite

Enfin, prendre le train reste une expérience peu agréable pour les personnes à mobilité réduite : difficulté de communication avec les prestataires en charge de l'assistance aux personnes à mobilité réduite, manque de flexibilité du fait de l'avance à prévoir avant de monter dans le train et des difficultés associées à un changement de billet, absence d'accès à certaines réductions (voir partie Itinéraire de voyage – Voyage en train) ... Ces conditions de voyage compliquées conduisent certaines personnes à abandonner complètement ce mode.

« Je n'avais pas pris le train pendant 10 ans, et je pense que je suis reparti pour 10 ans sans train. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

Ainsi, les freins à l'usage du train, qu'il s'agisse de desserte, de retard ou d'accessibilité, sont parfois tellement dissuasifs que ce mode peut devenir rédhibitoire.

Que retenir ?

- Le train, le mode de transport de prédilection pour l'interurbain
- Le mode jugé le plus pratique, le plus confortable, le plus rapide pour les trajets longs
- Un mode rendu abordable par les cartes de réduction, mais des variations de prix importantes qui influencent le choix modal
- Des lignes très centralisées sur Paris, ce qui implique, pour certains trajets, des changements nombreux et des détours importants
- Des retards et un manque de fiabilité qui érodent la confiance des usagers

2. LES CRITERES DE CHOIX DU COVOITURAGE

La moitié des répondants est usager du covoiturage. Les perceptions des usagers et des non-usagers seront donc différenciées dans cette partie.

Le covoiturage bénéficie d'une bonne image parmi les répondants : les adjectifs les plus utilisés pour le qualifier sont « convivial », « économique », et « pratique ». L'image de ce mode varie légèrement entre usagers et non-usagers : si les adjectifs « économique » et « convivial » sont parmi les trois plus utilisés par les deux groupes, les usagers vont y ajouter l'adjectif « pratique », tandis que les non-usagers vont qualifier ce mode d'écologique.

« Économique, écologique, ça permet de réduire la pollution en rentabilisant le trajet en voiture, et rencontres » Clara, 31 ans, Rennes, n'a jamais fait de covoiturage

De même, la convivialité, bien que mise en avant, est souvent nuancée : une part importante d'usagers comme de non-usagers perçoivent les rapports sociaux associés au covoiturage comme une contrainte. Si pour certains elle permet de faire passer le temps plus vite, d'autres se plaignent de ne pas pouvoir faire autre chose.

L'avantage principal est donc indéniablement économique.

2.1 Les motivations à utiliser le covoiturage : le prix et l'accessibilité territoriale

Le prix, un déterminant clé partagé par l'ensemble des répondants

L'avantage comparatif majeur du covoiturage identifié par les usagers comme les non-usagers est son prix, qui le rend attractif tant pour les conducteurs que pour les passagers.

« Ce que j'aime bien, c'est le coût, en tant que conducteur ça rembourse presque la totalité de ton trajet ; en tant que passager, tu paies moins cher que si tu avais conduit seul. » Marie, 25 ans, Bordeaux, utilise le covoiturage en tant que conductrice et passagère

« Je pense que c'est bien pour des gens qui n'ont pas les moyens financiers » Isabelle, 64 ans, Metz, n'utilise pas le covoiturage

« Je suis allé aussi de Grenoble à Barcelone au nouvel an, on avait une voiture 6 places, on était 4 et on a pris 2 covoitureurs, et le voyage nous est revenu à 5€ chacun, donc très bonne expérience de transport. » Thomas, 25 ans, Grenoble, utilise le covoiturage en tant que conducteur et passager

Un mode permettant l'accessibilité territoriale et le porte-à-porte

Une qualité du covoiturage soulignée par les usagers est qu'il permet d'atteindre des lieux mal desservis, qui resteraient inaccessibles en train. En ce sens, le covoiturage se veut

véritablement complémentaire au train en matière de desserte territoriale. Cet aspect n'est pas mentionné par les non-usagers.

« Ça permet d'aller dans des endroits qui ne sont pas desservis, ou à des horaires qui sont un peu originaux, moi c'est pour ça que je prenais le covoiturage. » Aurélie, 25 ans, Lille, utilise le covoiturage en tant que passagère

Pour les trajets entre les villes secondaires françaises, l'offre et la variété des points de départ et d'arrivée sont tellement importantes qu'elles permettent à l'utilisateur de se créer un trajet presque porte-à-porte. Le covoiturage permet également une certaine flexibilité sur les points de prise et de dépose qui facilite encore le trajet porte-à-porte.

« Ce que j'aime bien, c'est qu'on peut trouver vraiment du porte-à-porte, on va vraiment pouvoir trouver, à quelques centaines de mètres près, là d'où on veut partir et là où on veut arriver. » Guillaume, 31 ans, Lille, utilise le covoiturage en tant que passager

« On peut s'arranger pour moduler un peu le lieu de rendez-vous, alors que le car c'est vraiment figé, souvent une gare » Marc, 45 ans, Bordeaux, utilise le covoiturage en tant que conducteur

« Je peux trouver ce qui me convient le mieux en termes de lieu de dépôt et de départ. (...) Par exemple, lundi, j'ai trouvé un covoiturage que j'ai réservé 20 minutes à l'avance, à 10 minutes de là où j'étais, alors que si j'avais dû aller à Part Dieu pour le train j'aurais mis 40 minutes, et le gars au lieu de me déposer à la gare de Grenoble m'a déposé à 5 minutes de chez moi, donc le gain de temps est vraiment important. » Thomas, 25 ans, Grenoble, utilise le covoiturage en tant que conducteur et passager

Cet avantage n'existe néanmoins que lorsque l'offre de trajets est suffisamment importante ; lorsque ce n'est pas le cas, l'utilisateur peut être contraint à se rendre à des points de rendez-vous peu accessibles ou accessibles uniquement en voiture.

« Les points de rendez-vous ne sont pas toujours faciles, quand c'est à côté d'une aire d'autoroute, ou à un péage, souvent en dehors des villes. » Marc, 45 ans, Toulouse, utilise le covoiturage en tant que conducteur.

Un usage plus responsable de la voiture

L'aspect écologique du covoiturage est également mis en avant par les usagers comme par les non-usagers : cette solution permet d'optimiser l'usage de la voiture pour limiter les émissions.

« Je faisais le trajet seule, et c'était pour diminuer mes coûts, et puis pour des raisons aussi écologiques, pour ne pas faire rouler une voiture avec une personne toute seule dedans. » Anne, 55 ans, Toulouse, utilise le covoiturage en tant que conductrice

« Je pense que c'est bien pour les gens qui ont un engagement écologique » Isabelle, 64 ans, Metz, n'utilise pas le covoiturage

2.2 Les freins à l'usage du covoiturage : entre obligation de sociabilité, contraintes d'organisation et sentiment d'insécurité

Un frein majeur : l'obligation de discuter

Le sentiment d'obligation de discuter est un frein majeur à l'usage du covoiturage. La sociabilité est perçue comme un prérequis à l'usage de ce mode.

« Il faut être une personne un minimum sociable. » Aurélie, 25 ans, Lille, utilise le covoiturage en tant que passagère

Les non-usagers redoutent ces conversations forcées...

Cette contrainte est un frein à la pratique parmi les personnes n'utilisant pas le covoiturage.

« De devoir parler avec quelqu'un qu'on ne connaît pas forcément, pour des longues distances, bon on est pas obligés de parler, mais moi je me sentirais obligée de parler quoi, sans avoir tellement envie de le faire. » Françoise, 65 ans, Grenoble, n'utilise pas le covoiturage

« En même temps je suis sociable, en même temps je n'aime pas être socialement forcée à être sociable. Si je ne suis pas d'humeur à discuter, ou si les personnes avec qui je suis me semblent diamétralement opposées à mes valeurs, je n'ai pas forcément envie de rester avec elles et de faire la conversation » Elsa, 25 ans, Lille, n'utilise pas le covoiturage

« Pourquoi j'ai jamais fait du covoiturage, c'est parce que j'ai pas forcément envie de parler, et je me sentirais un peu obligée de parler au conducteur ou aux autres personnes. J'aime bien avoir mon espace, mon petit confort. » Clara, 31 ans, Rennes, n'utilise pas le covoiturage

Le fait de partager un petit habitacle avec des inconnus décourage certaines personnes d'avoir recours au covoiturage, bien qu'elles n'aient jamais testé ce mode.

« Le fait de ne pas connaître les gens, ce n'est pas un inconvénient pour tout le monde, mais ça l'est pour moi. » Clara, 31 ans, Rennes, n'utilise pas le covoiturage

« Un inconvénient pour moi, c'est la promiscuité. » Pascal, 73 ans, Nice, n'utilise pas le covoiturage

... et les usagers décrivent un impératif de convivialité à double tranchant

De la même manière, les usagers du covoiturage en tant que passager soulignent le fait que la convivialité du trajet est à un double tranchant, et que celui-ci peut vite devenir pénible lorsqu'il n'y a pas d'affinités entre les passagers.

« Je peux pas dire que c'est pas sympa, parce que en général c'est sympa, mais il suffit d'une ou deux personnes pas très sympas, et ça peut devenir désagréable. » Aurélie, 25 ans, Lille, utilise le covoiturage en tant que passagère

« J'ai un peu le sentiment d'être obligée de parler, et c'est pour ça en fait que je ne le prends plus trop. » Juliette, 27 ans, Toulouse, utilise le covoiturage en tant que passagère

« On ne sait pas sur qui on peut tomber. Par exemple si on veut travailler ou lire, ça peut être compliqué, on peut aussi tomber sur des gens qu'on n'aime pas trop. » Théo, 20 ans, Toulouse, utilise le covoiturage en tant que passager

Une contrainte d'autant plus pesante pour les trajets longs

Cette contrainte est plus pesante encore pour les longs trajets, qui impliquent un effort supplémentaire de conversation. Cette difficulté est soulignée par les usagers, et redoutée par quelques non-usagers.

« J'ai une certaine appréhension pour les trajets longs en covoiturage, à la fois comme conductrice et comme passager, parce que voilà je ne saurais pas très bien comment me comporter, faire la conversation pendant 7 heures ça me paraît beaucoup trop long. (...) Pour un voyage de plus de 4h, je me poserais la question de prendre le car pour être plus tranquille par rapport à la relation avec les autres personnes. » Anne, 55 ans, Toulouse, utilise le covoiturage en tant que conductrice

« Je veux bien discuter un peu, mais sur des longs trajets, aller en Bretagne 8h, j'ai pas envie de me farcir ça. » Isabelle, 64 ans, Metz, n'utilise pas le covoiturage

« C'est à la fois sympa, mais ça peut être contraignant selon sur qui on tombe, et selon la durée du trajet aussi, si on doit discuter une heure c'est pas la même chose que plusieurs heures. » Guillaume, 31 ans, Lille, utilise le covoiturage en tant que passager

« Les grands trajets en covoiturage, je n'aime pas ça. C'est trop long. J'avais fait Toulouse-Nantes en covoiturage, et c'est trop long pour passer ce temps dans un petit endroit avec des gens qu'on ne connaît pas. » Théo, 20 ans, Toulouse, utilise le covoiturage en tant que passager

Des attentes différenciées entre conducteur et passager, une évolution des comportements

Parmi les usagers, les attentes en termes de conversation semblent différer entre les personnes utilisant le covoiturage en tant que conducteur, et celles l'utilisant en tant que passager. En effet, alors que beaucoup de passagers souhaitent juste être transportés à bas prix et n'ont pas d'attentes particulières en termes de convivialité, les conducteurs ont fait le choix du covoiturage pour avoir une distraction, une conversation les aidant à éviter la somnolence.

« Pendant le trajet, je discute. Je n'aime pas ceux qui viennent en tant que passager et qui répondent à tes questions par oui et par non en mode « amène moi et tais-toi » » Marie, 25 ans, Bordeaux, utilise le covoiturage en tant que conductrice et passagère

« Quand on est conducteur, on évite les phénomènes de somnolence, et par rapport au train ou à d'autres modes, on rencontre plus facilement les gens, on discute pas mal donc on peut faire de bonnes rencontres. » Marc, 45 ans, Bordeaux, utilise le covoiturage en tant que conducteur

« Pendant le trajet, c'est échange et partage sur tout et n'importe quoi. C'est toujours bien de rencontrer du monde, et l'avantage, en plus du point de vue financier, ça permet aussi de ne pas être seul, de ne pas prendre le risque de s'endormir où d'avoir d'autres problèmes, alors que quand on est seul, on s'expose à ça. On est plus stimulé, et c'est plus sympa de partager un trajet à plusieurs. » Benjamin, 29 ans, Toulouse, utilise le covoiturage en tant que conducteur

Néanmoins, passagers comme conducteurs notent que les passagers du covoiturage recherchent aujourd'hui moins la convivialité que lorsque ce mode de transport en était à ses débuts. A l'usage, le covoiturage perdrait-il ses attributs de convivialité pour devenir un simple mode de transport de personnes au même titre qu'un transport collectif ? C'est ce que laissent entendre ces usagers de longue date qui constatent une réelle évolution de la pratique et des comportements des covoitureurs.

« Au début je trouvais ça sympa, je pense que quand ça a été créé, les gens ne connaissaient pas et tout le monde était un peu excité par cette idée, maintenant ça se voit que les gens font ça par convention, et il y a des trajets où personne ne parle, chacun dit deux mots puis part dans sa bulle. » Juliette, 27 ans, Toulouse, utilise le covoiturage en tant que passagère

« Au fur et à mesure des années, j'ai vu les évolutions, au début les gens étaient très respectueux, mais maintenant, les gens ont moins l'impression qu'on leur rend un service, ils se comportent moins bien. » Marie, 25 ans, Bordeaux, utilise le covoiturage en tant que conductrice et passagère

Un engagement vis-à-vis du service rendu à tenir pour les conducteurs

Les personnes utilisant le covoiturage en tant que conducteur soulignent les contraintes d'organisation liées à l'usage de ce mode.

D'abord, le recours au covoiturage implique de figer ses horaires de départ car un engagement est pris auprès d'un tiers, alors que la voiture individuelle est habituellement associée à une grande flexibilité sur les horaires.

« On n'était pas sûrs de notre heure de départ ni d'arrivée, ni du retour, si on prend un covoiturage on se doit de fournir le service proposé, et si on n'est pas

sûr de l'heure de départ, on préfère ne rien proposer. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

« C'est aussi des moments de contraintes horaires, liés aux lieux de dépose et de prise des passagers (...). C'est toute cette organisation de ne pas pouvoir partir quand tu peux, quand tu veux, au départ et à l'arrivée, qui prend du temps. Maintenant j'arrête de prendre des gens si je suis prête à conduire sur ce trajet, j'ai pas le temps de discuter avec tout le monde sur où, quand, comment. » Marie, 25 ans, Bordeaux, fait aujourd'hui plutôt du covoiturage en tant que passagère, et voyage seule lorsqu'elle est conductrice

« Ça demande effectivement de regarder à deux fois, de bien caler les horaires. (...) C'est surtout pour les retours que c'est toujours un peu compliqué, surtout les retours non professionnels, quand on est en loisirs, qu'on ne sait pas trop quand on va partir. » Marc, 45 ans, Bordeaux

Un mode « pour les jeunes » ?

Une part importante des répondants n'ayant jamais fait de covoiturage est composée de personnes de plus de 55 ans qui considèrent que ce mode est plus adapté à des usagers jeunes. S'ils n'envisagent pas d'utiliser ce mode à leur âge, ils en ont néanmoins une image positive.

« Je trouve ça génial, notamment pour les jeunes qui n'ont pas beaucoup d'argent, et qui ne prévoient pas longtemps à l'avance leurs déplacements, je trouve ça super. Je connais plusieurs jeunes qui ont déjà fait ça et qui sont contents. Pour des jeunes, à mon avis c'est vraiment super. » Laura, 56 ans, Rennes

« L'avantage, c'est le prix de revient qui est abordable. Et pour les jeunes, les moins de 40 ans, c'est sympa parce qu'on va discuter avec quelqu'un qui peut être ouvert aussi. » Pascal, 73 ans, Nice

« Je dirais que c'est vachement bien pour les jeunes. » Isabelle, 64 ans, Metz

Un effet d'âge peut en effet être identifié parmi les répondants, la majorité des usagers du covoiturage ayant moins de 30 ans. Cette pratique semble néanmoins davantage relever d'un effet de cycle de vie que d'un effet de génération, l'usage du covoiturage semblant diminuer avec l'augmentation des revenus.

« Si je n'en fais plus, c'est parce que maintenant que je ne suis plus étudiante, je peux me permettre de me payer le train. C'était surtout le prix qui jouait. » Aurélie, 25 ans, Lille

La propension à avoir recours au covoiturage est aussi liée à une certaine vision du transport. Les personnes plus âgées ont parfois une culture de l'autosolisme plus ancrée. Elles ne pensent tout simplement pas à cette pratique qui n'est pas intégrée dans leur champ des possibles.

« Une des raisons premières pour lesquelles je ne l'ai jamais fait, c'est que je ne m'y suis jamais intéressé, j'ai l'habitude de conduire moi-même et j'apprécie de

*le faire, j'aime conduire. Je pense que si je le faisais, ce serait en dernier recours. »
Simon, 47 ans, Nice*

« J'y pense pas, c'est juste que c'est pas dans mes habitudes. Alors que j'ai fait du stop, et que si je trouvais un autostoppeur sur le bord de la route je le prendrais. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

Ensuite, il est nécessaire d'être en communication avec les passagers pour organiser le trajet. Ce prérequis peut représenter une barrière pour les plus âgés, qui ont moins l'habitude de consulter leur portable régulièrement dans la journée, et peuvent avoir des difficultés à utiliser un smartphone.

« Anticiper par téléphone, d'abord je ne suis pas un maniaque du portable, et tout se fait actuellement sur le portable avec les jeunes. Et puis ce n'est pas mon mode de communication. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

La sécurité, un frein important pour les répondants les plus âgés, non-usagers de ce mode

Le manque de sécurité routière, mais aussi de sûreté lié au fait de voyager avec des inconnus, est souligné par les répondants les plus âgés, dont aucun n'a déjà utilisé le covoiturage. Ceux-ci s'inquiètent de l'absence de sélection des chauffeurs et de contrôle des voitures utilisées pour transporter des passagers.

« On a des risques d'accidents par des gens qui conduisent n'importe comment. Et puis il y a des chauffeurs qui ne sont pas toujours très corrects vis-à-vis des femmes, ma femme a fait un covoiturage avec un homme d'une trentaine d'année, elle s'est fait rappeler au domicile, il voulait la rencontrer, etc. Je pense que c'est ponctuel, mais pas aussi rare qu'on peut le penser. » Pierre, 71 ans, Grenoble

« Je pense que c'est bien, mais je ne sais pas si j'aurais envie de le faire. Je ne sais pas comment la personne conduit, si elle conduit trop vite, voilà, je ne sais pas si j'aurais confiance. Je ne suis pas une angoissée, mais voilà. » Isabelle, 64 ans, Metz

« Je me demande si c'est sécurisé. Je ne connais rien du tout à ça, mais je me demande quand même, est-ce que, si une fille prend un trajet avec quelqu'un, elle peut être rassurée que ce n'est pas n'importe qui. Aussi, quelque part, la sécurité des voitures, pas seulement les personnes dans le sens agressions etc., mais aussi que la voiture qui propose un covoiturage soit une voiture sécurisée. » Laura, 56 ans, Rennes

Du fait de ces risques, les répondants les plus âgés seraient prêts à faire du covoiturage en tant que conducteur, mais pas en tant que passager.

« Il y a toujours un risque, on ne sait pas sur qui on tombe. (...) Je suis prêt à transporter quelqu'un avec moi, mais je ne monte pas avec quelqu'un que je ne connais pas. » Pascal, 73 ans, Nice

« Je me pose la question de prendre quelqu'un quand je partirai au mois de février et au mois de mars. Je pourrais envisager d'y avoir recours en tant que conducteur, mais en tant que passager, ça ne m'attire pas. » Jean-Paul, 74 ans, Bordeaux

Si les répondants les plus âgés, non-utilisateurs du covoiturage, émettent des craintes en matière de sécurité et de sûreté, plusieurs jeunes usagers du covoiturage mentionnent des expériences insécurisantes. Celles-ci ne les ont néanmoins pas découragés de recourir de nouveau au covoiturage par la suite. On peut cependant noter que pour ces jeunes utilisateurs, l'insécurité relève plus du style de conduite du conducteur que du comportement relationnel du covoitureur.

« J'ai eu deux-trois mauvaises expériences dans le passé de gens que je ne trouvais vraiment pas sécurisants, ça peut être vraiment flippant. 1 ou 2 fois, j'ai eu des gens qui conduisaient tellement mal que j'espérais arriver vivant. » Thomas, 25 ans, Grenoble

« J'ai eu une mauvaise aventure aussi en covoiturage, avec un gars qui conduisait à 200 km/h sur l'autoroute. (...) J'ai quand même refait du covoiturage après, juste pas avec lui ! » Aurélie, 25 ans, Lille

« Souvent, je me suis demandé s'il ne fallait pas que je sorte de la voiture, ça m'est arrivé plusieurs fois. Parfois c'était à cause du conducteur qui ne m'inspirait pas confiance, ou quelqu'un qui raconte qu'il n'a pas dormi depuis trois jours, ou des voitures complètement pourries, ou des gens qui conduisent mal. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Que retenir ?

- Le covoiturage, un mode très abordable, permettant de rejoindre des territoires mal desservis en train et offrant une flexibilité sur les lieux de départ et d'arrivée
- Une bonne image chez les usagers comme chez les non-usagers
- Un impératif de convivialité perçu comme pesant par les usagers, et décourageant pour les non-usagers
- Des réserves sur la sécurité exprimées par les non-usagers plus âgés

3. LES CRITERES DE CHOIX DU CAR

Moins d'un quart des répondants sont usagers des cars SLO, et la majorité d'entre eux a moins de 27 ans.

Le car ne bénéficie pas d'une bonne image, ni auprès des usagers, ni auprès des non usagers. Les adjectifs les plus utilisés pour le qualifier sont « long », « économique », et « inconfortable ». Son prix est donc le seul atout souligné par les répondants.

« Long, dernier recours, peu confortable » Théo, 20 ans, Toulouse, utilisateur occasionnel des autocars

« Long, inconfortable, ennuyeux. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, utilisateur occasionnel des autocars

« Pas cher, assez inconfortable, mais c'est pratique quand même » Thomas, 25 ans, Grenoble, usager fréquent des autocars

« Long, souvent tu passes quand même un bon bout de temps dedans. Promiscuité aussi. Difficulté d'accès : pour moi, c'est le bordel à la gare pour récupérer le bus. » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

« Pas cher, long, point de dépôt forcément de gare en gare » Marie, 25 ans, Bordeaux, non usager des autocars

3.1 Les motivations à utiliser le car : un mode privilégié pour son prix et pour les courtes distances, plutôt en dernier recours

Un prix très attractif

L'ensemble des répondants souligne l'avantage comparatif des cars SLO en termes de prix, notamment vis-à-vis du train. C'est un mode qui prend des parts de marché au train quand les tarifs de ce dernier sont jugés excessifs.

« C'est le prix qui m'a motivée. » Elsa, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

« Les fois où j'ai pris le bus, c'était soit que je m'y prenais au dernier moment et le billet de train était trop cher, soit on était en plein été et les prix de billets de train sont, de base, très chers. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, usager occasionnel des autocars

« Ce qui me motive à prendre les Flixbus plutôt que le train, que je prenais davantage avant, c'est le prix, à 100%. » Thomas, 25 ans, Grenoble, usager fréquent des autocars

Certains font un calcul coût-temps et, notamment pour les usagers les plus jeunes, le surcoût du train n'est pas toujours justifié.

« Pour 300 km, si j'ai 1h30 de train et 3h30 de car, si j'ai 40€ de décalage, moi je me fais ce calcul, je me dis : est-ce que 2h de rapidité valent 40€. Au SMIC, on gagne 10€ de l'heure, donc non c'est vraiment débile. » Thomas, 25 ans, Grenoble, usager fréquent des autocars

Les non-usagers ont également connaissance de ces prix attractifs, ce qui ne les a pas pour autant incités à les essayer. Cet avantage ne compense pas toutes les contraintes que nous mentionnons dans la partie suivante.

« Le seul avantage c'est le prix selon moi. » Pascal, 73 ans, Nice, n'utilise pas le car, non-usager des autocars

Le dernier recours

Il apparaît néanmoins que le car reste le mode du dernier recours, pour l'ensemble des usagers. Ils ne font le choix d'y avoir recours qu'après avoir considéré et écarté les alternatives, soit parce qu'elles n'étaient plus disponibles, soit parce qu'elles étaient considérées comme trop chères.

« C'était un trajet que j'avais pas pu planifier, et il n'y avait pas de billets disponibles du tout pour rentrer en train, pas d'avion, et du coup j'ai utilisé les OuiBus » Anne, 55 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

« La plupart du temps j'ai regardé en dernière minute les trains que je voulais prendre, et j'ai trouvé que c'était trop cher, donc je regardais le bus pour éviter d'avoir trop de frais. » Elsa, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

« C'est quand même un des derniers modes que je considère, c'est vraiment quand je n'ai pas le choix. » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

« J'avais regardé les trains, mais les horaires n'étaient pas très pratiques, et ils coûtaient très très cher » Théo, 20 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

« C'est vraiment la solution quand on n'a rien d'autre. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, usager occasionnel des autocars

Ces expériences ne les ont pas encouragés à avoir un recours plus systématique au car qui reste la solution du dernier recours.

« Je pense que les pires trajets que j'ai faits, c'était les trajets en bus. Les Nice-Bordeaux, enfin les longs trajets, moi je n'en garde pas de bons souvenirs. Mais quand il n'y a que ça, il n'y a que ça. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, usager occasionnel des autocars

« Je le referai s'il faut, s'il ne faut pas c'est tant mieux. » Elsa, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

Un mode privilégié pour des distances courtes du fait de son inconfort

L'inconfort associé aux cars SLO n'est jugé tolérable que sur des distances courtes.

Beaucoup de répondants déclarent avoir utilisé des cars SLO pour se rendre à des aéroports, pour des trajets de 1h environ. Dans ces situations, le car est comparé à la voiture et jugé plus pratique et plus confortable. Bien souvent, pour ce type de destination, la pratique de l'autocar car préexistait, une ligne privée ayant été remplacée par un car SLO, mais ce n'est pas pour autant que la pratique du car SLO a été instaurée sur d'autres type de trajets.

« Confortable, pas cher, c'est peut-être un peu plus long que la voiture, mais bon je trouve que c'est reposant. » Françoise, 65 ans, Grenoble, n'utilise les autocars que pour des trajets courts vers l'aéroport

« C'était un bus qui était auparavant confié à une entreprise privée, et qui maintenant est devenu un Ouibus. (...) On prend toujours cette navette plutôt que la voiture parce qu'il faut la garer au parking. Le fait de changer vers Ouibus, les cars sont devenus plus confortables, il y a la wifi, les toilettes, etc. » Pierre, 71 ans, Grenoble, n'utilise les autocars que pour des trajets courts vers l'aéroport

Mais ce n'est pas parce que la personne a jugé le car SLO confortable pour ses trajets vers l'aéroport qu'elle envisagera de l'utiliser pour les longues distances.

« Je ne suis jamais allée à Paris avec Ouibus, pour moi ce qui est intéressant c'est la jonction avec les aéroports. (...) ça fait quand même trop long, malgré tout. Être assis pendant plus de trois heures... » Françoise, 65 ans, Grenoble, n'utilise les autocars que pour des trajets courts vers l'aéroport

En effet, pour les distances longues, l'autocar est plutôt comparé au train, et jugé moins confortable et trop lent. En ce sens, certains doutent de l'intérêt de proposer des autocars pour des longs trajets.

« Je ne sais pas si ça vaut le coup qu'il y ait des bus de transports sur des longs parcours. » Pascal, 73 ans, Nice, non-usager des autocars

« Je n'ai jamais pris le car pour des trajets plus longs que Lyon-Grenoble, parce que je fais 1m97, et les sièges de bus ne sont pas du tout adaptés à des gens comme moi, c'est trop inconfortable pour des longs trajets. » Thomas, 25 ans, Grenoble, usager fréquent des autocars

Ils sont nombreux à se déclarer prêts à payer plus pour prendre le train plutôt que le car sur un trajet de 300 km ; les autres feraient leur choix en fonction des différences de prix et de durée.

En outre, les seuls répondants à avoir recours au car pour de longs trajets ont moins de 27 ans. Le car SLO pour les longs trajets serait donc, comme le covoiturage, plutôt une pratique adoptée par les jeunes.

3.2 Les freins à l'usage du car : un mode lent, inconfortable et peu écologique

Des trajets perçus comme étant trop longs

Le frein majeur à l'usage des cars SLO est la durée des trajets, comparé au train, mais aussi à la voiture. Pour la vaste majorité des répondants, ce point est rédhibitoire et les décourage entièrement de tester ce mode. Quand ils en ont les moyens, ils sont prêts à payer plus pour utiliser un autre mode qui serait plus rapide que les cars. Le budget des jeunes étant plus contraint, ceux-ci sont surreprésentés parmi les usagers du car SLO.

« Les trajets sont vraiment plus longs que le covoiturage, c'est ça qui est bizarre, pour un Montpellier-Toulouse ils comptent 4h, alors qu'en voiture c'est 2h. (...) les déplacements pour Montpellier, j'y vais sur le week-end ou sur la semaine, j'ai pas envie de passer mon samedi dans un car. Franchement, pour ces trajets, quel que soit le prix, je n'envisagerais pas. » Juliette, 27 ans, Toulouse, non-usager des autocars

« Pour moi, ce n'est pas envisageable de prendre le car pendant 5h30 ou 6h pour aller de Rennes à Paris. C'est la durée qui rend cette option inenvisageable. » Clara, 31 ans, Rennes, non-usager des autocars

« On a des trajets qui deviennent interminables. (...) j'ai le sentiment que du coup on a un temps qui n'est pas du tout optimisé. » Léa, 35 ans, Strasbourg, non-usagers des autocars

« Les trajets sont beaucoup plus longs, ça c'est déjà un critère qui n'est pas très intéressant. Je préfère payer plus pour voyager plus rapidement. » Laura, 56 ans, Rennes, non-usagers des autocars

« Pour 300 km, le car ne dépassera pas les 130 km/h, et le train va plus vite, donc il mettrait plus de temps que le train, et pour moi c'est rédhibitoire. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse, non-usagers des autocars

Quelques répondants soulignent que le temps du trajet augmente de manière exponentielle avec la distance, étant donné que les pauses se multiplient, ce qui rend ce mode encore moins adapté aux longues distances.

« L'inconvénient, c'est que le temps s'étend avec la longueur des trajets, puisqu'il faut faire des pauses de 30/40 minutes régulièrement, et ça ce n'est pas très agréable. Ensuite, c'est pas trop possible de dormir dedans alors qu'il y a pas mal de trajets de nuit. » Théo, 20 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

Un mode inconfortable peu adapté pour les plus de 60 ans

Le principal critère de choix du car étant le prix, son usage est, sans surprise, lié à l'âge : la majorité des répondants usagers du car avait 25 ans ou moins.

Le car est jugé trop inconfortable surtout pour les longues distances. Il est donc peu envisagé par la tranche 27-60 ans et encore moins par les plus de 60 ans.

« Les inconvénients, il n’y a pas que la durée, mais aussi le confort, le fait qu’il y a beaucoup de gens, pas de place pour les jambes, il y a du bruit, je ne sais même pas si je pourrais sortir un livre, ou écrire ou dessiner. Pour moi, c’est du temps perdu. » Juliette, 27 ans, Toulouse, non-usager des autocars

« Vraiment le voyage en car, moi c’est pas quelque chose qui m’attire. C’est très peu confortable... Moi personnellement c’est pas quelque chose vers lequel j’irai. Le confort, les espaces sont étroits et pour des temps de trajet long, ça ne me donne pas envie. » Léa, 35 ans, Strasbourg, non-usager des autocars

« Je préfère le train, même une différence de prix importante ne me ferai pas changer d’avis, » Clara, 31 ans, Rennes, non-usager des autocars

Cet inconfort est amplifié pour les plus de 60 ans, qui ont du mal à rester assis plusieurs heures : aucun n’a eu recours au car ou n’envisage d’y avoir un jour recours pour cette raison.

« Le handicap du bus, c’est qu’on ne peut pas circuler dedans, alors que dans le train on peut, par exemple à mon âge, c’est pas bon, après on a mal au dos. » Françoise, 65 ans, Grenoble, non-usager des autocars

« Il y a quelques années j’aurais pu le prendre, mais pas aujourd’hui, à mon âge j’ai besoin d’un peu plus de confort, souvent c’est des trajets de nuit, c’est quand même beaucoup plus long que le train ou TGV, on est bloqué sur son siège. C’est des trajets qui ne sont pas pour moi, ça manque de confort pour les personnes de mon âge. » Pierre, 71 ans, Grenoble, non-usager des autocars

« C’est pas très confortable, on est coincés. Quand j’étais jeune je m’en foutais, mais à mon âge, quand on est bien secoués, on met du temps à récupérer, donc autant éviter. (...) Je préfère le train au car, parce que dans un car on est enfermé. La question ne se pose pas pour moi, je serais prêt à payer plus, car je n’envisage même pas de prendre un car Macron. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse, non-usager des autocars

Ce mode est néanmoins perçu comme une bonne alternative au train pour les plus jeunes qui n’ont pas forcément les mêmes exigences de confort et pour qui le critère économique prime.

« Économique, bon pour la jeunesse, un transport de jeune, et souple. Par exemple vous pouvez faire Grenoble-Bordeaux en bus, alors que faire Grenoble-Bordeaux en train, c’est la galère. » Pierre, 71 ans, Grenoble, non-usager des autocars

« C’est vrai que le bus, j’aurais fait ça à 20 ans si j’avais pas beaucoup d’argent, mais là j’ai une carte de réduction, et le TGV pour les grandes distances, c’est très pratique. » Françoise, 65 ans, Grenoble, non-usager des autocars

Bien que l’ensemble des répondants sache que les cars SLO sont des autocars modernisés, cette idée d’inconfort persiste ; certaines personnes continuent d’associer le car à des expériences peu agréables dans le passé, sur des autocars moins modernes.

« J'ai un souvenir, j'avais 20 ans, je suis allée en Grèce en bus, même à 20 ans j'avais le dos cassé. Alors les bus n'étaient pas ce qu'ils sont maintenant, mais malgré tout d'être assis pendant plus de trois heures... ». Françoise, 65 ans, Grenoble, utilise uniquement les autocars pour des trajets courts vers les aéroports

Un mode peu écologique qui ne doit pas être encouragé

Les cars SLO sont perçus comme un mode de transport peu écologique, dont le développement ne doit pas forcément être encouragé.

« Je ne suis pas contre, mais on a quand même des lignes à grande vitesse, et pour moi le train est toujours plus écologique qu'un car, et on essaye de toujours moins utiliser les transports qui utilisent des combustibles. » Laura, 56 ans, Rennes, non-usager des cars

« Un car, ça consomme, et du point de vue de la pollution, j'ai l'idée que les bus sur la longue distance sont plus polluants que les trains. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse, non-usager des cars

« L'autocar, le bus, comme le camion, je pense que c'est des moyens de transport qui polluent beaucoup trop. On en a beaucoup dans la région, ok ça coûte peu cher, mais beaucoup de pollution pour ce que ça apporte je trouve » Simon, 47 ans, Nice, non-usager des cars

Quelle accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ?

Enfin, les personnes à mobilité réduite n'envisagent pas forcément ce nouveau mode, car elles ignorent les modalités et la qualité de la prise en charge. A priori ce mode leur paraît peu accessible. En effet, les bus ne sont pas tous accessibles, et les conditions d'accès varient donc d'une compagnie à l'autre et d'un trajet à l'autre.

« Je me demande si le fauteuil roulant ce n'est pas rédhibitoire en soi pour les cars Macron, je ne sais pas ce qui est prévu. » Benjamin, 29 ans, Toulouse, non-usager des cars



Que retenir ?

- Le car SLO, un mode très abordable
- Des autocars perçus comme inconfortables, des trajets interminables : un mode de dernier recours
- Des non-usagers se déclarent inflexibles dans leur résolution de ne pas utiliser ce mode, ce qui n'était pas le cas pour le covoiturage

4. LES CRITERES DE CHOIX DE L'AVION

Plus des trois quarts des répondants sont usagers de l'avion. La majorité d'entre eux n'utilise ce mode qu'occasionnellement. Les non-usagers interrogés se situent tous dans la classe d'âge 18-27 ans.

L'avion présente une image mitigée : les adjectifs les plus utilisés pour le définir sont « rapide », « polluant », « économique » et « compliqué ». Les plus âgés (60 ans et plus) semblent néanmoins avoir une image plus positive de ce mode.

« Pollution, perte de temps, stressant, mais pas dans l'avion, mais plutôt avant, la peur d'être en retard, stressant dans l'organisation avant de rentrer dans l'avion. » Juliette, 27 ans, Toulouse, n'utilise pas l'avion

« Rapide, bruyant, pollution » Simon, 47 ans, Nice, utilise l'avion

« Rapide, polluant, et stressant » Anne, 55 ans, Toulouse, utilise l'avion

« Tranquillité d'esprit, confort et rapidité. » Pascal, 73 ans, Nice, utilise l'avion

« La rapidité, même s'il y a l'enregistrement etc., le coût, c'est plus économique par rapport à certains modes de transport avec les low cost » Pierre, 71 ans, Grenoble, utilise l'avion

4.1 Les motivations à utiliser l'avion : un mode rapide et abordable, qui peut faire concurrence au train

Un mode pratique pour les transversales mal desservies par le train

Les répondants avaient mentionné la centralisation du réseau ferré sur Paris, qui rendait certains trajets difficiles. Comme le covoiturage, pour de plus courtes distances, l'avion est identifié comme une alternative rapide au train sur ces tronçons mal desservis. En plus d'être plus rapide car plus direct, l'avion est souvent aussi moins cher que le train sur ces axes transversaux.

« Pour les transversales, c'est plus rapide. Si c'était direct en train je prendrais le train, mais comme c'est pas direct je prends l'avion. Et puis bon, ils ont des tarifs intéressants, en une heure de temps on est rendus ». Françoise, 65 ans, Grenoble, à propos d'un trajet Grenoble-Biarritz en avion

« Ça m'est arrivé [de prendre l'avion pour des trajets interurbains], pour aller à Bordeaux par exemple, parce que ça aurait été très compliqué en train. Je l'ai pris pour aller à Biarritz. Donc pour des trajets qui auraient été très longs, avec des Intercités, des correspondances qui ne sont pas toujours adaptées. » Pierre, 71 ans, Grenoble, utilise l'avion

« Je n'ai jamais pris le train pour faire Nice-Strasbourg. J'avais déjà regardé, mais en termes de temps de parcours, de correspondance, c'est franchement pas efficace ni évident, et il y a une question de tarif aussi, qui faisait que le choix se

portait sur l'avion, qui à chaque fois n'était pas cher en plus. » Léa, 35 ans, Strasbourg, utilise l'avion

Un mode rapide, adapté aux longues distances

L'avion est perçu comme un mode adapté aux déplacements interurbains (en France ou vers les pays limitrophes) de grande portée, permettant de réaliser des trajets rapides. Ainsi, il devient une option pour les trajets interurbains quand il s'avère plus efficace que le train.

« A partir d'une certaine distance, on n'a pas trop le choix. », Aurélie, 25 ans, Lille, utilise l'avion

« La rapidité. Même si on perd du temps dans les contrôles, c'est simple, je suis parti à 10h30 de chez moi, à 13h j'étais à Paris, et il n'y a eu qu'une heure de vol, c'est un saut de puce, c'est rapide. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse, utilise l'avion

« De base je regarde le train, et quand je vois que c'est trop cher, que ça va mettre plus de 12 heures, ou qu'il y a des correspondances qui m'obligent à passer une nuit sur place, je me rends compte qu'il faut que je prenne l'avion » Théo, 20 ans, Toulouse, utilise l'avion

Néanmoins, dans l'ensemble, l'avion semble très peu utilisé pour des trajets interurbains en France. La majorité des répondants ne l'utilise que très occasionnellement pour des trajets interurbains à moins de 300 km des frontières françaises, et très peu l'ont utilisé dans les 6 derniers mois.

« Au sein de la France, je ne prends pas l'avion parce que j'y vois pas l'intérêt. » Aurélie, 25 ans, Lille, n'utilise pas l'avion en France

« Je n'utilise jamais l'avion pour des trajets en France ou proche des frontières. » Juliette, 27 ans, Toulouse, n'utilise pas l'avion

« Je ne l'utilise que pour des longs trajets, pas en France » Elsa, 25 ans, Lille, n'utilise pas l'avion

« Pour moi l'avion c'est si je vais loin. (...) En France, c'est exceptionnel que je prenne l'avion parce que le TGV m'apporte autant sinon mieux, et je n'ai pas à arriver trop tôt avant. » Isabelle, 64 ans, Metz, utilise l'avion

Un mode devenu abordable : vers une égalisation des prix entre avion et train

Ils sont nombreux parmi les répondants à souligner que l'avion est aujourd'hui un mode très abordable, voire moins cher que le train pour les trajets interurbains.

« Pour se rendre à Nice c'est plus compliqué, il faut changer, c'est très long, franchement c'est pas intéressant. Et en plus pour se rendre à Nice c'est beaucoup plus cher en train qu'en avion. C'est une question de coût aussi. » Laura, 56 ans, Rennes, utilise l'avion

« Ce n'est que récemment que je me suis dit " essaye l'avion, c'est peut-être moins cher ", et en effet c'était moins cher. (...) dans ma tête, depuis l'âge de 10 ans, du Nord de la France en Savoie on faisait toujours les voyages en train. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse, utilise l'avion

« Sur cette liaison-là, Nice-Strasbourg, il y a une compagnie low cost qui a ouvert il y a deux ou trois ans, qui s'appelle Volotea, c'est un low cost espagnol, et ils font des tarifs qui défient vraiment toute concurrence. Donc je dirais qu'en moyenne, le fait de me déplacer comme ça sur Strasbourg en aller-retour, c'était à peu près 60€ le trajet. D'un point de vue économique, ça bat la voiture, ça bat le train. » Léa, 35 ans, Strasbourg, utilise l'avion

Les trajets à bas coût offerts par les compagnies de low cost créent même, dans certains cas, des trajets qui n'auraient pas eu lieu autrement.

« Je ne le prendrai que si c'est pas cher, c'est des trajets où le prix fait l'envie de voyager. Je suis allé à Rome parce qu'il y avait des billets qui étaient abordables, ça n'a pas été l'inverse. » Thomas, 25 ans, Grenoble, n'utilise pas l'avion en France

La desserte en vol low cost n'est néanmoins pas homogène à l'échelle du territoire français, et pour certains trajets, la voiture reste la seule alternative au train.

« En avion, Bordeaux-Brest, c'est absolument hors de prix, la voiture c'est ce qu'il y a de plus rapide et de plus rentable » Marie, 25 ans, Bordeaux, n'utilise pas l'avion

4.2 Les freins à l'usage de l'avion : temps d'attentes, inconfort et pollution

Un frein majeur : le temps associé aux contrôles de sécurité et à l'accès à l'aéroport

La vaste majorité des répondants considère que l'atout rapidité de l'avion est contrebalancé par le temps perdu à l'aéroport avant le vol pour faire les contrôles et pour accéder à l'aéroport. Si ce temps peut paraître tolérable pour des trajets longs, il entraîne de la frustration sur les trajets courts.

« L'avantage que l'on peut voir à l'avion, ça peut valoir le coût en termes de prix et de temps, mais bien sûr si on ne compte pas le temps pour rejoindre l'aéroport, les contrôles, le temps d'embarquement, le temps pour descendre, tout ça cumulé, pour un petit trajet, à mon avis ça ne vaut pas du tout le coup. Je suis même surprise que les gens le fassent, vraiment » Elsa, 25 ans, Lille, n'utilise pas l'avion

« Même pour Lille, je pense pas que j'irai en avion, parce que si on calcule tout le temps qu'il faut pour prendre l'avion, je pense pas que ce soit plus rapide. » Juliette, 27 ans, Toulouse, n'utilise pas l'avion

« On enregistre deux heures avant le départ, c'est long, ça fait deux heures aller, deux heures retour, pour un trajet court. C'est pour ça que le train c'est plus intéressant. » Pierre, 71 ans, Grenoble, utilise l'avion

« L'avion, c'est lourd en procédures, alors que le train, on arrive 1 minute avant, on rentre dedans et ça y est. Sur ces trajets, sur les lignes à grande vitesse, forcément ça va très vite en train, donc l'avion n'apporte pas forcément plus, une demi-heure, une heure, le bénéfice est pas très important quoi. » Isabelle, 64 ans, Metz, utilise l'avion

« J'aime pas tout ce qui est lié à la sécurité à l'entrée de l'aéroport, ça a un côté un peu obligatoire que je trouve anxieux. Et c'est des temps supplémentaires qui n'ont pas lieu d'être quand on se déplace, des temps qu'on aimerait bien ne pas avoir. » Marc, 45 ans, Bordeaux, utilise l'avion

« Rapide, polluant, et un peu compliqué. Il faut aller à l'aéroport, qui est souvent excentré, il faut s'y trouver à l'avance, passer le contrôle, donc c'est contraignant. » Guillaume, 31 ans, Lille, utilise l'avion

Des trajets moins confortables et agréables que ceux réalisés en train

L'expérience du voyage en avion est jugée moins agréable que celle du voyage en train. Le train apparaît plus confortable : places moins étroquées, possibilité de regarder le paysage, plus calme, etc.

« Je préfère le train, c'est plus sympa, on a le temps de regarder ce qui se passe autour, le pays qu'on traverse. C'est plus confortable et plus calme, je parle en première. L'avion, c'est l'aspect beaucoup plus rapide, si on est pressés, mais il n'y a pas un confort exceptionnel. Mais c'est le plus rapide. J'aurais tendance à préférer le TGV en première. » M, 27 ans, Nice, utilise l'avion

« Ce que je n'aime pas, c'est les longs trajets, en classe économique c'est très inconfortable. Mais si c'est un voyage d'une heure ou deux heures, ça va, c'est supportable. » Pierre, 71 ans, Grenoble, utilise l'avion

« Les trajets sont moins agréables que ceux réalisés en train, il y a des turbulences par exemple. » Théo, 20 ans, Toulouse, utilise l'avion

Quelques personnes mentionnent également leur peur lors des turbulences et des atterrissages/décollages, facteur de stress qui rend ce mode moins attractif que le train.

« C'est toujours un peu stressant, les atterrissages et les décollages, c'est plus stressant que le train » Françoise, 65 ans, Grenoble utilise l'avion

« Pour moi c'est pas sécurisant l'avion. Il y a d'autres dangers avec les autres transports, mais je n'aime pas du tout être dans les airs. » Clara, 31 ans, Rennes, utilise l'avion

Un mode polluant à éviter pour les trajets nationaux

L'avion est aussi perçu comme un mode très polluant qui doit être évité, particulièrement sur les distances courtes où il n'est pas la seule alternative. Cette opinion est particulièrement répandue parmi les moins de 27 ans, une génération plus sensible aux enjeux environnementaux ?

Il est intéressant de noter que certains usagers de l'avion mentionnent également ce point, ce qui ne les décourage pas d'utiliser ponctuellement ce mode quand il s'avère la solution la plus efficace.

« Moi j'essaye de ne pas prendre l'avion parce que ça pollue trop, je vais faire des entorses, mais pour des trajets pour lesquels je n'ai pas d'alternative. » Juliette, 27 ans, Toulouse, n'utilise pas l'avion

« Écologiquement c'est une aberration, je ne comprends même pas que ça soit normal. » Elsa, 25 ans, Lille, n'utilise pas l'avion

« J'essaye de pas trop le prendre parce que ça pollue beaucoup. J'essaye de le prendre au maximum une fois par an ou deux. Quand je peux prendre le train, je prends le train. » Théo, 20 ans, Toulouse, utilise l'avion

« La pollution, c'est énorme, on va pas s'en sortir parce que je ne pense pas qu'ils réduisent le nombre de vol à l'année dans le monde entier. Même si c'est un moyen de se déplacer excellent, je ne peux pas m'empêcher de penser que malgré tout, il y a une participation à la pollution de la planète. » Simon, 47 ans, Nice, utilise l'avion

« Efficace, parce que forcément il n'y a pas mieux pour aller vite et loin, peu écologique, c'est un vrai problème. Pratiquer l'avion, on se dit que c'est quand même pas génial. » Léa, 35 ans, Strasbourg, utilise l'avion

Que retenir ?

- L'avion, un mode rapide, adapté aux transversales mal desservies par le train
- Une égalisation des prix entre le train et l'avion, qui rend ce mode compétitif pour certains trajets interurbains
- Un mode perçu comme stressant, polluant, et peu confortable

5. SYNTHÈSE : LES STRATEGIES DE CHOIX MODAL

Cette synthèse a pour ambition de faire apparaître, de manière transversale, les mécanismes du choix modal pour les déplacements interurbains de manière simplifiée. Ceux-ci sont, dans certains cas, différenciés selon la classe d'âge, sans que cela n'ait de valeur de représentativité. Ce sont des hypothèses qui sont formulées ici et qui mériteraient d'être vérifiées dans le cadre d'une enquête quantitative.

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

Le train est considéré en premier lieu par la vaste majorité des répondants. La personne regarde les horaires, la durée du trajet, les changements nécessaires, et surtout le prix. Une fois qu'elle a en main toutes ces informations, soit elle restera sur son premier choix, soit elle le reconsidèrera, en comparant le train à d'autres alternatives pouvant s'avérer moins onéreuse ou présentant moins de changements de modes.

Au regard de notre échantillon, nous pouvons faire les hypothèses que...

Si le prix est jugé trop cher :

- Les plus jeunes auraient davantage tendance à considérer le car ou le covoiturage. Le critère prix apparaît particulièrement décisif pour ces publics. Mais s'il s'agit d'un étudiant qui souhaite profiter de son trajet pour travailler, le surcoût associé à l'usage du train serait davantage envisagé.
- Les actifs d'âge moyen auraient, au regard de notre échantillon, davantage tendance à envisager la voiture individuelle et éventuellement le covoiturage. Le car ne semble pas vraiment envisagé comme une option, ce mode étant perçu comme trop long, et trop inconfortable.
- Les plus âgés (retraités) ont davantage l'opportunité de moduler leurs horaires ou jours de départ pour prendre tout de même le train. Le critère prix semblerait donc moins décisif pour ces publics. Leur principale alternative au train reste la voiture individuelle : appréciée pour sa flexibilité et son efficacité pour le porte-à-porte, elle est privilégiée pour des trajets jugés trop fatigants en train. Ni le car ni le covoiturage, jugés trop inconfortable pour le premier, et trop contraignant pour le second, n'apparaissent comme des alternatives envisageables pour ce public, au regard de notre échantillon.

Si le voyage en train n'est pas direct :

- Les plus jeunes auraient davantage tendance à envisager le covoiturage, et éventuellement l'avion, pour avoir un trajet plus direct. Le car pourrait être envisagé si

un trajet de nuit permettrait de diminuer le coût psychologique associé à un trajet long. Le prix détermine le choix modal.

- Les actifs d'âge moyen envisageraient plus facilement l'avion ou la voiture individuelle. Le covoiturage pourrait également être envisagé, mais plutôt en tant que conducteur qu'en tant que passager. Le car ne semblerait pas envisageable pour cette classe d'âge si le trajet peut être réalisé en train, même de manière indirecte.
- Les plus âgés envisageraient plutôt l'avion, ou la voiture individuelle, mais ne se tourneraient pas vers le covoiturage. Si leur image de ce mode est bonne, ils n'ont pas le réflexe de l'envisager, et redoutent la contrainte sociale de conversation associée à l'usage de ce mode. Ces publics ont également plus de réserve sur la sécurité et la sûreté de ce mode de transport. Parmi les personnes interrogées, le car n'est jamais envisagé car jugé trop inconfortable.

Si le trajet est jugé trop long, pour des déplacements de longue portée :

- Le car et le covoiturage imposent nécessairement des trajets plus longs, l'avion représente donc l'alternative clé.
- Les plus jeunes n'envisageraient l'avion que s'il est très abordable, et si les contraintes en termes de temps sont suffisamment pesantes pour justifier un trajet polluant.
- Les actifs d'âge moyen et les plus âgés envisageraient plus facilement l'avion que les plus jeunes, si celui-ci est compétitif avec le train en termes de prix.

A prix égal :

- Le train serait préféré à l'avion : il est jugé plus confortable, plus agréable, et la durée totale du trajet est souvent jugée équivalente, du fait des temps de trajet vers les aéroports, et des délais d'attente liés aux contrôles de sécurité avant l'embarquement.
- Le train serait préféré au covoiturage et au car, car il est plus confortable, plus agréable, plus rapide, et n'est pas associé à des contraintes de sociabilité
- Le covoiturage serait préféré au car pour les trajets courts, du fait de sa convivialité et de sa flexibilité, tandis que le car serait préféré pour les trajets longs, le nombre de passagers plus important permettant d'alléger la contrainte sociale et l'impératif de faire la conversation. C'est néanmoins entre ces deux modes que les préférences sont les moins marquées, et les répondants ont davantage de mal à les hiérarchiser.

L'ensemble des répondants interrogés se déclarent prêt à payer un surcoût plus au moins important pour prendre le train plutôt qu'un autre mode de transport.

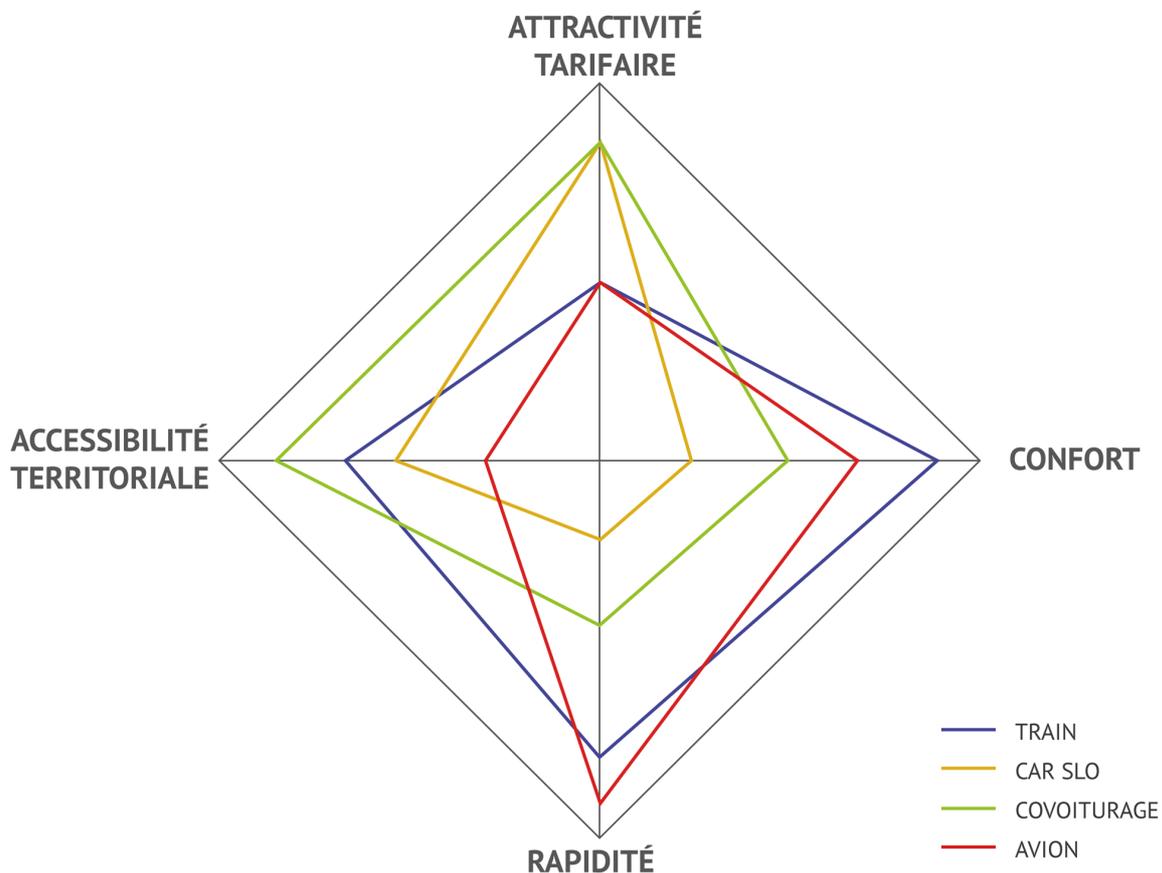
Les atouts relatifs des différents modes

Ce diagramme présente les atouts relatifs des différents modes, selon 4 dimensions : l’attractivité tarifaire, le confort, la rapidité, et l’accessibilité territoriale. Il a été construit en se basant sur les ressentis exprimés par les répondants, et non pas sur des données objectives.

Ce diagramme permet d’identifier les dimensions sur lesquelles chacun des modes se distingue :

- Le train se distingue par son confort
- L’avion se distingue par sa rapidité
- Le covoiturage se distingue par sa valeur en termes son accessibilité territoriale
- Le car comme le covoiturage se distinguent par leur attractivité tarifaire

ATOUS RELATIFS DES DIFFÉRENTS MODES, SELON LE RESENTI DES RÉPONDANTS



Dans un contexte de choix modal et sous les contraintes particulières à chaque déplacement interurbain, l’usager privilégiera certains de ces critères aux dépens d’autres : certaines dimensions seront davantage « pondérées » dans la décision. Ainsi, un étudiant disposant de peu de moyens mais de beaucoup de temps libre pourra privilégier l’attractivité tarifaire au détriment du confort et de la rapidité ; au contraire, un actif disposant de peu de temps libre pourra privilégier la rapidité pour se déplacer sur un week-end, au détriment de l’attractivité tarifaire.

Synthèse des adjectifs associés aux différents modes

Mode de transport	Usagers/non-usagers	Adjectifs positifs (classés par nombre de mentions)	Adjectifs négatifs (classés par nombre de mentions)
Train	Usagers (tous les répondants)	Rapide, confortable, pratique, sûr, Agréable, Reposant, pas cher, tranquille, convivial	En retard, pas fiable, cher, contraignant, long, en déclin
Covoiturage	Usagers	Convivial, économique, pratique, flexible, agréable, solidaire	Contraignant, insécurisant
	Non-usagers	Convivial, économique, écologique, intelligent, solidaire, bien pour les jeunes, super, accessible, pratique	Promiscuité, méfiance, pas régulé, contraignant, long, insécurisant
Car	Usagers	Économique, confortable, calme, pratique, rigolo	Long, inconfortable, dernier recours, promiscuité, pas pratique
	Non-usagers	Économique, flexible, bien pour les jeunes, convivial,	Long, inconfortable, pas pratique, dépassé, polluant
Avion	Usagers	Rapide, économique, efficace, confortable, agréable, tranquillité, correct,	Polluant, compliqué, cher, insécurisant, bruyant, stressant
	Non-usagers	Rapide	En retard, polluant, compliqué, désagréable



ITINERAIRE DE VOYAGE

1. VOYAGE EN TRAIN

1.1 L'organisation du voyage : une pratique de plus en plus connectée, basée sur la stratégie du meilleur tarif

Réservation et retrait des billets

Des réservations en ligne

La vaste majorité des personnes interrogées prennent leurs billets en ligne, principalement sur le site internet de la SNCF via leur ordinateur, bien que quelques personnes déclarent utiliser l'application pour smartphone. Les répondants les plus âgés se sont également bien approprié la plateforme de réservation en ligne.

« Pour organiser le trajet, tout ce qu'on prend c'est toujours par internet. » Laura, 56 ans, Rennes

« Je réserve mes billets de train en ligne, mais sur mon ordinateur, pas sur mon smartphone, je n'utilise pas l'application SNCF parce qu'il a fallu la mettre à jour et mon téléphone n'avait pas la capacité pour accueillir l'application, et puis je ne suis pas très experte sur le smartphone donc c'est l'ordinateur pour moi. » Anne, 55 ans, Toulouse

« On prend les billets sur internet, on imprime les billets directement à la maison » Pascal, 73 ans, Nice

L'expérience usager sur les plateformes de réservation en ligne est bonne. Un seul problème est déploré : que les informations sur la dernière recherche effectuée ne soient pas conservées en cas de retour en arrière sur le site, comme elles le sont sur le site des compagnies aériennes.

« C'est plus facile d'acheter un billet d'avion que d'acheter un billet de train. Le site de la SNCF est un peu plus difficile je trouve, par exemple quand on veut faire des essais d'horaires, avec la SNCF il faut souvent revenir à 0, tout retaper, la date, les horaires, les destinations. Alors que sur easyJet ils gardent en mémoire. » Simon, 47 ans, Nice

Une difficulté a également été notée à la réservation avec un abonnement TGV Max (abonnement illimité à 79€/mois pour les 16-27 ans).

« Pour accéder à son compte TGV max, ça a peut-être changé, mais la rubrique avant qui marquait TGV max quand on était sur Oui SNCF, elle envoyait sur une présentation TGV Max et non pas sur notre compte TGV max, donc en fait il faut ouvrir un nouvel onglet, chercher l'adresse TGV max directement, et à ce moment-là pouvoir accéder à son compte. Ca ce n'est pas bien pratique, il n'y a pas une bonne liaison. » Elsa, 25 ans, Lille

Par ailleurs, une mise à jour récente de l'application pour mobile a créé des difficultés pour certains usagers, qui ne s'attendaient pas à devoir retirer en borne un billet acheté via ce canal.

« Je n'ai pas été très content avec la SNCF, c'est un truc tout bête, mais ils avaient changé d'appli, et avant quand on commandait des billets sur l'appli, les billets étaient directement en e-billet et pas à retirer en borne, et là je me suis fait avoir avec la nouvelle appli. Je m'en suis rendu compte dans le train avec le contrôleur, et j'ai perdu 50€ dans l'affaire. Je n'ai pas réussi à me faire dédommager par la SNCF. » Thomas, 25 ans, Grenoble

La réservation en ligne/sur application encourage le recours au e-billet. Certains usagers ont néanmoins un peu de mal à maîtriser cet outil.

« Parfois j'ai des inquiétudes avec les applis que j'ai, de ne pas trouver mon billet sur mon téléphone, de ne pas savoir comment l'afficher (...) ça m'est arrivé d'être en galère parce que j'arrivais pas bien à m'en servir, et du coup je ne trouvais pas mon billet. » Anne, 55 ans, Toulouse

Les plus de 60 ans gardent un attachement aux boutiques SNCF et aux guichets en gare. Même s'ils font généralement leurs réservations sur le site SNCF, ils regrettent que les boutiques ferment dans les centres-villes.

« J'utilise toujours le site internet de la SNCF. Je ne vais jamais en boutique, d'autant qu'ils ont fermé une boutique en plein centre. Mon mari allait en boutique, mais ils ont fermé en centre-ville, donc il faut aller à la gare, c'est pas pratique. » Françoise, 65 ans, Grenoble

« En général on prend nos billets sur internet, mais moi je vais souvent, j'allais souvent parce qu'elle a fermé, dans une petite boutique dans le centre de Metz. J'ai encore des chèques-vacances donc je paie souvent avec mes chèques vacances, et là il faut se déplacer, soit dans l'agence quand il y en avait une au centre-ville, soit directement à la gare » Isabelle, 64 ans, Metz

« Je n'aime pas prendre des billets par internet, donc habituellement je vais à la gare, et je fais travailler le personnel qui est là et qui en a besoin pour vivre. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

On note néanmoins une différence dans les modalités de réservation et retrait des billets entre les TGV et les TER : si les TGV sont plutôt réservés en ligne, les billets de TER sont achetés à l'arrivée à la gare, directement aux bornes automatiques.

« Moi les tickets je les prends toujours à la borne pour les déplacements Lyon-Chambéry, (...), la borne TER, et sinon je prends par internet pour le TGV. » Françoise, 65 ans, Grenoble

« J'ai pris le billet quand je suis arrivé à la gare. C'était un trajet de TER, tous ces trajets là je les prends sur le moment même » Théo, 20 ans, Toulouse

Délais de réservation variés

Les délais de réservation avant le voyage sont variables, et dépendent du type de trajet (TGV/TER, très longue distance ou moyenne distance) et des contraintes du passager. Il est

donc difficile à évaluer. On note néanmoins que les personnes essayent de s'y prendre au plus tôt pour maîtriser les prix.

« Concernant le délai, pour moi, une semaine à l'avance, c'est déjà bien à l'avance. Mais pour aller à Rennes en mars [2 mois à l'avance], j'ai pris mes billets hier, parce que c'est déjà 100€ l'aller-retour avec la carte 12-25. Mais pour les Paris-Lille, non, je peux les prendre du jour au lendemain. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Je ne m'y prends pas longtemps à l'avance, par exemple pour vendredi je m'y suis prise hier soir [3 jours à l'avance]», Françoise, 65 ans, Grenoble

« On a le tarif senior. On prend aussi nos tickets à l'avance pour avoir des tarifs préférentiels dans tous les cas. On prend le billet 3 mois à l'avance, dès que c'est possible. Avec possibilité de revenir sur notre décision, donc on prend une assurance, mais ça ne crée quand même pas une grande différence. » Pascal, 73 ans, Nice

Le prix, déterminant clé du choix des billets

Une fois sur la plateforme de réservation en ligne, la vaste majorité des répondants déclarent effectuer leur choix en fonction des prix proposés dans la plage horaire qui les intéresse. Lorsque la différence de prix est limitée, le choix va se porter sur des billets échangeables, offrant davantage de flexibilité.

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

« Je privilégie le prix. Si le surcoût est pas très élevé, je fais l'effort de prendre un billet modifiable. » Guillaume, 31 ans, Lille

Les usagers, qui prêtent donc une attention toute particulière au prix au moment de la réservation, soulignent un manque de lisibilité des tarifs de la SNCF, qui rend difficile l'organisation d'un voyage. Les écarts de prix pour un même trajet peuvent être considérables et varier de manière impromptue.

« Après, les inconvénients c'est les défauts de ponctualité et le fait que les tarifs sont quand même très peu lisibles, donc c'est compliqué de prévoir son trajet, et effectivement à certaines dates et pour certaines destinations, quand on ne s'y prend pas à l'avance ça devient très cher. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Ce qui est embêtant pour le train aussi, ce sont ces tarifs qui nous semblent tout à fait fantaisistes à nous, mais qui ont un sens sûrement pour la SNCF, on peut aller de 30€ à 200€ pour le même trajet, ce qui est un peu ennuyeux. » Pierre, 71 ans, Grenoble

« Je vais regarder à partir de mon ordi un horaire, un prix, et une heure après quand je regarde la même chose, le prix a changé. Ils jouent avec tout ça, et on ne comprend rien à leurs tarifs. » Isabelle, 64 ans, Metz

Les cartes de réduction entraînent un lissage des prix, ce qui donne plus de flexibilité aux usagers pour organiser leur voyage. Finalement, le type de train ou l'horaire importe peu.

« La carte [12-27] me permet juste d'avoir des prix corrects pour à peu près tous les horaires, donc je ne regarde pas le type de train » Aurélie, 25 ans, Lille

L'importance accordée à ce critère prix incite les usagers à privilégier les trains de type idTGV ou Ouigo. Beaucoup prêtent attention aux réductions et offres spéciales type Prem's pour avoir accès à des places de première classe.

« En général on voyage avec idtgv. C'est pratique, simple, sans problèmes de réservation quand on s'y prend à l'avance. C'est facile. » Simon, 47 ans, Nice

« On aime beaucoup les OuiGo parce qu'ils sont moins chers, et on va essayer d'avoir des tickets Prems. » Laura, 56 ans, Rennes

« Pour les types de billets, on prend pas souvent la première classe, mais en ce moment il y a des réductions, du coup ça vaut le coup parce que les sièges sont plus larges, on est plus à l'aise. Mais non, en général, c'est plutôt de la seconde classe. On ne prend la première classe que quand il y a des réductions. » Françoise, 65 ans, Grenoble

Les répondants de plus de 65 ans ont néanmoins davantage tendance à privilégier des billets de première classe, le critère du confort supplantant alors le critère prix.

« Je voyage en première parce que c'est plus confortable et c'est un environnement qui est un peu plus supportable. (...) Il n'y a pas de problèmes, ça se passe bien. » Pierre, 71 ans, Grenoble

« On prend toujours des billets de première classe. La différence de prix est tellement minime que ça ne vaut pas le coup de s'en passer. » Pascal, 73 ans, Nice

Si le prix est le critère de choix principal, la durée de trajet est également un critère clé. Les TGV sont préférés aux TER pour leur rapidité, de même, les trajets directs seront privilégiés, dans la mesure du possible. Les TGV sont également privilégiés car ils offrent la garantie d'avoir une place assise, ce qui n'est pas le cas des TER.

« En train ça va être le temps de trajet, parce qu'il y a des TGV, des TER, des intercités, ça peut aller de deux heures à plus de trois heures. Je prends toujours des trains directs. Et sinon les horaires. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« On essaye d'éviter les trains avec des changements, on va toujours essayer de prendre des trains directs pour minimiser le trajet, surtout si on prend l'avion après. » Laura, 56 ans, Rennes

« TGV : ce que j'apprécie, c'est la durée, et puis le fait qu'on est sûr d'avoir une place assise, parce que les TER ne font pas de réservations de places » Juliette, 27 ans, Toulouse

1.2 La gare : un confort accru, mais une accessibilité à améliorer

Accès à la gare : disparition des dépose-minutes et manque d'accessibilité des quais

Les modes de transport utilisés pour se rendre en gare varient selon les contraintes et préférences de chacun ; plusieurs répondants notent néanmoins que leur gare d'agglomération est davantage prévue pour les urbains que pour les périurbains : ne prévoyant pas de dépose-minute, elle rend difficile la dépose ou la collecte de personnes en voiture.

« C'est vrai que quand on est chargés, qu'on vient en voiture, l'accès voiture n'est pas pratique. Il n'y a pas d'espace, mon mari parfois quand je suis chargée et que je vais à Paris toute seule, m'emmène en voiture, disons qu'on se gare en double file, il n'y a pas vraiment de dépose-minute. » Françoise, 65 ans, Grenoble

« Ce qui est problématique à la gare de Metz, mais un gros problème quand même, si on veut aller chercher des gens, il n'y a plus du tout de dépose-minute, un endroit pour prendre les gens. C'est incroyable, il y avait un dépose-minute mais qui a été supprimé, donc moi je ne sais pas comment on fait, à moins d'aller au parking au-dessus de la gare, enfin je pense qu'il y a un problème d'accessibilité en voiture à cette gare. Les urbains ils n'ont pas trop de mal à aller à Metz Ville, mais les périurbains, les ruraux... » Isabelle, 64 ans, Metz

L'accessibilité en transports en commun est appréciée. Des personnes, notamment parmi les plus jeunes, relèvent cependant les efforts faits pour améliorer l'accès avec les modes alternatifs à la voiture.

« Ce qui est très pratique c'est que le tram passe juste devant et amène en ville. Le bus que j'emprunte moi passe par le centre-ville et va jusqu'à l'aéroport, donc si on arrive en train et qu'on doit prendre l'avion après, c'est très pratique. C'est assez bien desservi. » Elsa, 25 ans, Lille

« Elle est bien, elle a été refaite. Franchement elle est bien, elle est bien accessible, il y a des stations VelôToulouse, il y a le métro » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Pour aller à la gare de Nice, on avait pris le tramway. C'est très facilement accessible en tramway. Ils l'ont beaucoup retravaillée ces dernières années et ça s'est beaucoup amélioré, ils ont fait beaucoup d'efforts, donc ça va mieux » Simon, 47 ans, Nice

Au sein même de la gare, l'accessibilité est souvent limitée. Les escaliers représentent des obstacles importants pour les personnes âgées ou à mobilité réduite.

« Il y a un truc qui est vraiment nul à la gare de Grenoble, c'est qu'il y a un ascenseur qui est riquiqui, il n'y a pas d'escalators pour descendre, donc pour les personnes qui ont des poussettes, les personnes âgées, c'est absolument nul pour l'acheminement sur les quais. Il y a des queues monstres, il suffit qu'on mette

*une poussette et l'ascenseur est plein, les personnes âgées sont mal à l'aise »
Françoise, 65 ans, Grenoble*

« Ce qui est terrible dans cette gare c'est que les accès aux quais se font par escalier. » Anne, 55 ans, Toulouse

L'attente en gare : une amélioration constatée des services, mais une absence totale de confort pour les low cost

Plusieurs personnes notent l'effort qui a été fait pour rénover les gares ces dernières années, ainsi que pour améliorer le service aux usagers en gare, et considèrent que leur gare est devenue plus agréable. Non seulement les gares deviennent des lieux de vie, mais la présence du personnel est aussi appréciée.

« La gare Lille-Flandres a été refaite il n'y a pas longtemps, et maintenant c'est un lieu de vie, plein de gens s'installent là, il y a plein de magasins, franchement, c'est bien ce qu'ils ont fait. » Aurélie, 25 ans, Lille

« C'est mieux qu'avant, en 5 ans chaque gare a fait des efforts pour être plus agréable. Les espaces d'attente sont plus spacieux, il y a plus de cafés, il y a le piano, et plus d'endroits où on peut se poser pour attendre. » Marie, 25 ans, Bordeaux

« Les espaces d'attente sont bien, plus sympas qu'à Montpellier, et ils ont mis des pianos donc c'est sympa. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Dans les gares, j'ai l'impression qu'ils font beaucoup d'efforts pour améliorer la transition entre la gare et le train pour les voyageurs. On voit les personnes de la SNCF qui sont là, qui sont toujours soit à la recherche de personnes en demande, donc il y a eu beaucoup d'efforts. » Simon, 47 ans, Nice

Certains ont néanmoins été déçus par les rénovations, qui n'ont pas répondu à leurs attentes

« La gare est petite, donc si on a un train à attendre, il n'y a pas, pourtant elle a été réaménagée, mais il n'y a pas forcément de place pour s'asseoir confortablement en attendant le train » Anne, 55 ans, Toulouse

Un éventuel sentiment d'insécurité en gare n'a été évoqué que par des jeunes femmes fréquentant les gares de Lille.

« Ils ont fait dans le nouveau hall de nouveaux espaces fauteuils, avec des prises, des fauteuils hauts, des tables, et ça c'est très sympa. Par contre, c'est vrai que, ça c'est le problème de la fréquentation des gares et des stations de métro à Lille, c'est parfois... Je m'y attarde rarement quand même. » Elsa, 25 ans, Lille

« Qui dit lieu de vie dans une gare dit aussi qu'il y a une population particulière, mais bon ça va, ce n'est pas un sentiment d'insécurité du tout. » Aurélie, 25 ans, Lille

Une qualité de services qui varie d'une gare à l'autre

La qualité des services en gare varie d'une gare à l'autre. S'ils évoquent les espaces d'attente, la majorité des répondants ne mentionne pas spontanément les commerces, ce qui suggère qu'ils y prêtent peu d'attention, ou que l'idée de gare n'est pas associée dans leurs esprits à celle de commerces. C'est bien le confort des espaces d'attente et notamment la possibilité de s'asseoir qui est privilégiée. La gare n'est pas considérée comme un lieu de flânerie.

De manière générale, les répondants expriment peu d'attentes vis-à-vis des services en gare. Beaucoup déclarent arriver en dernière minute, et se rendre directement au quai.

« Je n'attends jamais vraiment le train, j'arrive 2 minutes avant. Ça me fait plaisir le matin quand j'ai un peu d'avance à la gare et que je me suis dépêchée avant, de prendre un petit pain au chocolat pour le petit déjeuner. Mais à Lille Europe, je ne sais même pas s'il y a une boulangerie. » Aurélie, 25 ans, Lille

« J'attends pas le train, j'arrive souvent 10 minutes avant le départ. (...) C'est pas des endroits que l'on peut qualifier d'agréable. La gare de Lyon, c'est un peu une fourmilière, on y passe. » Thomas, 25 ans, Grenoble

« En général, j'essaye d'arriver à un moment qui ne va pas me faire passer trop de temps sur le quai justement. J'arrive en général 15 min avant, j'attends sur le quai. » Simon, 47 ans, Nice

« On a un quart d'heure pour se rendre à la gare, on peut bien juger quand il faut arriver, donc on n'a pas trop de temps d'attente sur place. » Laura, 56 ans Rennes

« En général j'arrive à l'heure, je monte dans le train, ou j'attends sur le quai. Ce qui peut se produire, c'est que le train ait du retard, à ce moment je peux attendre dans un bar. » Pierre, 71 ans, Grenoble

Les gares low-cost, notamment la gare de Massy où transitent les trains Ouigo, sont jugées très inconfortables par rapport aux gares classiques. Selon ces voyageurs, le client n'y est pas assez pris en considération.

« Cette gare-là [Massy TGV] elle est vraiment horrible. Il fait froid, il y a des courants d'air, il y a beaucoup de bruit quand un train passe, donc ce n'est pas très agréable. » Laura, 56 ans, Rennes

« On avait l'impression d'être parqués en sous-sol comme des animaux, parce qu'une demi-heure avant le départ ils font attendre sur le quai [de la gare Massy TGV], en sous-sol, ce n'est pas agréable du tout. » Marie, 25 ans, Bordeaux

A Paris Montparnasse, les trains Ouigo partent d'un hall différent, qui est difficile à trouver selon les usagers.

« Quelque chose de négatif, on parlait du Hall 3 Vaugirard, c'était pas mentionné sur le billet, moi j'avais pris de l'avance, mais je me suis dit que quand on ne connaît pas du tout la gare, si on pense arriver pile à l'heure et qu'on ne sait pas que c'est dans ce hall-là qui est à l'écart, on rate le train. Ils auraient dû préciser qu'il fallait prévoir au moins 10 minutes de marche depuis le hall principal. » Maxime, 18 ans, Bordeaux

1.3 Le voyage en train : un confort aléatoire, des retards trop fréquents et des services à bord peu satisfaisants

Des trajets plutôt confortables, mais une qualité aléatoire

Une qualité de matériel roulant aléatoire

Le confort du trajet en train varie selon un certain nombre de conditions. Tout d'abord, selon la qualité du matériel roulant lui-même. Que ce soit entre les TGV, Intercités et TER, ou d'un TGV à l'autre, le modèle de train utilisé et son âge varient de manière importante d'un trajet à l'autre. Ces variations sont imprévisibles pour les passagers, ce qui peut entraîner des frustrations.

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

De la même manière, les différences de qualité d'une région à l'autre entraînent également une frustration, et un sentiment de sous-investissement dans certaines régions.

« Au départ de Bordeaux, il y a beaucoup de vieux Intercités, et là c'est catastrophique, ils sont délabrés, sales, ça fait un bruit infernal, les toilettes sont vraiment sales » Marie, 25 ans, Bordeaux

« Je ne sais pas pourquoi ils pensent que, parce que c'est une heure [entre Lille et Paris], on a le droit d'être dans des wagons pourris » Elsa, 25 ans, Lille

« J'ai trouvé que sur les TER PACA c'est catastrophique, on est sur du vieux matériel roulant, c'est pas confortable, il y a beaucoup de demande donc il y avait pas mal de gens debout, (...) et on voit la différence du niveau d'offre en arrivant à Grenoble, puisque le TER pour aller jusqu'à Grenoble était plus récent, et donc beaucoup plus agréable et confortable. » Léa, 35 ans, Strasbourg

Le froid lié à la climatisation importante dans les trains représente aussi un facteur d'inconfort, notamment sur les trajets longs.

« Ce qui me dérange, c'est quand il fait trop froid aussi. » Aurélie, 25 ans, Lille

Des placements peu agréables

Le confort de trajet dépend également grandement du siège au sein du train lui-même. Les clubs quatre sont considérés comme des options inconfortables ; prévus pour répondre aux besoins d'une famille de 4 personnes, ils restent peu agréables pour la majorité des voyageurs.

« Je n'aime juste pas être dans les carrés parce qu'on est en face de quelqu'un qu'on ne connaît pas » Aurélie, 25 ans, Lille

« J'étais sur les places qui sont au fond du wagon, donc en fait j'étais pas très bien placée. Il y a 2 carrés côte à côte avec une place au milieu, j'étais là et ce n'était pas très pratique. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Sur un long trajet la 1^{ère} classe ça peut être plus intéressant, à condition bien sûr de ne pas être dans un club quatre, parce que là de toute manière, c'est vraiment pas la disposition que je trouve agréable pour quelqu'un qui voyage seul comme moi, et du coup le fait d'être souvent reportée sur des club quatre, je préfère être en 2^e classe dans un duo. » Elsa, 25 ans, Lille

De la même manière, certains fauteuils de seconde classe, placés dans la voiture-bar, n'offrent pas la même quiétude que les autres places.

« Il y a des fauteuils de seconde qui ne sont pas vraiment dans une voiture, qui sont entre la voiture et la voiture-bar, et on a des gens assis à côté de ceux qui sont au bar, et ça je trouve ça un peu bizarre. Je sais que je n'aimerais pas ça. » Elsa, 25 ans, Lille

Un manque d'hygiène sur certains trains

Enfin, le manque d'hygiène sur certains trains, quel que soit le type de train, est souligné par une part importante de répondants. La saleté des toilettes est tout d'abord mise en avant, comme un facteur d'inconfort majeur.

« Les toilettes, c'est toujours le problème, ça sent très mauvais, même si ça a été nettoyé les matériaux sont imprégnés, ça sent toujours. Ça c'est pas très agréable. » Laura, 56 ans, Rennes

« Les toilettes sales, les toilettes fermées, l'hygiène, ça c'est des mauvaises expériences. » Pierre, 71 ans, Grenoble

L'absence de nettoyage entre deux trains est également déplorée.

« Il y a aussi des trains qui ne sont pas nettoyés du tout entre plusieurs trajets. Ça m'est arrivé de rentrer à un terminus dans un train avec des miettes sur mon siège, avec des trucs qui débordaient de la poubelle... » Elsa, 25 ans, Lille

« J'ai souvent pris des Paris-Milan parce que j'ai habité à Chambéry, et quand on allait à Paris on prenait souvent ceux-là, et ils étaient souvent en retard, pas toujours bien nettoyés parce que beaucoup de gens s'arrêtaient à Chambéry, du coup les poubelles n'étaient pas bien vidées, souvent c'était pas très agréable. » Françoise, 65 ans, Grenoble »

Les usagers les plus âgés notent même une dégradation de la propreté des trains.

« Pour moi, le TGV, ça s'est peut-être dégradé, au niveau propreté, au niveau entretien, ça tient peut-être au fait que les trains sont plus détériorés, je ne sais pas. Les causes, ça je ne peux pas vous dire. Je pense que le matériel est moins bien entretenu, au niveau propreté et maintenance. » Pierre, 71 ans, Grenoble

Les gênes associées aux voyages en train : la promiscuité avec les autres passagers parfois bruyants

La gêne principale associée aux voyages en train est due à la présence d'autres passagers bruyants ou d'enfants. Il apparaît donc que les usagers du train recherchent le calme et le silence pendant leur voyage.

« Les groupes c'est dérangeant dans le train parfois. Ça peut être des groupes de gens qui partent ensemble en week-end et qui commencent à faire la fête dans le bar donc c'est un peu bruyant, par rapport à ce que moi j'ai envie de faire dans le train, c'est-à-dire être tranquille, lire etc. » Anne, 55 ans, Toulouse

Plusieurs gênes sonores sont mentionnées. Une majorité d'usagers du train citent les nuisances liées à l'usage des téléphones portables et lecteurs de musique par d'autres passagers.

« Ce que je trouve très désagréable, c'est les écouteurs des jeunes, on entend le bruit. J'ai rien contre la musique, il m'arrive d'en écouter, mais je ne le ferais pas dans le train parce que parfois je suis à côté de personnes, ou en face, et je les entends. » Isabelle, 64 ans, Metz

« Ce qui me dérange, c'est les voisins qui répondent au téléphone dans les wagons, les gens irrespectueux, les enfants qui courent partout, les contrôleurs qui n'interviennent pas, les personnes qui écoutent de la musique fort et incommode tout le monde. » Marie, 25 ans, Bordeaux

« Ce qui me dérange, c'est les gens qui parlent trop fort au téléphone. » Aurélie, 25 ans, Lille

Une autre gêne mentionnée par un nombre important de voyageurs est liée à la présence d'enfants bruyants dans le train.

« J'ai failli vous dire calme, mais finalement, j'ai pas dit calme, parce que non parfois c'est vraiment pas calme, (...) les enfants qui jouent des jeux bruyants, les parents qui ne coupent pas la musique de la console par exemple, ça m'arrive d'être vraiment vraiment contrariée. Et quand on demande à la personne de faire moins de bruit, c'est fréquent qu'on soit mal reçu si on se permet de faire un commentaire » Elsa, 25 ans, Lille

Les personnes voyageant en famille sont conscientes de la gêne que la présence d'enfants peut engendrer, et ne savent pas comment gérer cette situation pour passer un voyage agréable sans déranger les autres passagers.

« Au début évidemment les petits bougent un peu, on était en première classe donc on avait des gens devant qui soupiraient tant et plus, alors que bon... Par chance le petit s'est endormi pendant tout le trajet, mais vraiment il y a des gens qui ne sont pas sympas, alors qu'en général on fait attention, on n'est pas du genre à laisser courir nos petits-enfants », Françoise, 65 ans, Grenoble

En effet, l'uniformisation des tarifs avec les cartes de réduction entraîne un mélange des usagers. Alors que la première classe était auparavant perçue comme un environnement plus calme, cela ne se retrouve plus aujourd'hui.

« Avant on considérait que c'était [la première classe] un signe de qualité, il y avait aussi moins de famille, donc on était susceptible d'avoir moins d'enfants, parce que c'était plus cher, évidemment les prix se sont uniformisés généralement pour ceux qui ont des cartes, donc ça, ça ne se retrouve pas. » Elsa, 25 ans, Lille

La classification iDZEN et iDZAP sur les iDTGV est néanmoins mentionnée par quelques utilisateurs comme un facteur de tranquillité.

« Ce qui me dérange, c'est le bruit, c'est pour ça qu'en général je prends l'espace Zen avec iDTGV. (...) iDZEN, ça fonctionne très bien. En général, les gens qui ont choisi iDZEN y vont pour être tranquille, donc je n'ai jamais eu de problèmes avec une personne qui écoutait son téléphone un peu fort » Simon, 47 ans, Nice

Les retards et le manque d'information

Les retards, un aspect clé de l'image de la SNCF

Les retards ont été mentionnés par toutes les personnes interrogées comme une caractéristique inhérente des voyages en train.

« La mauvaise expérience, c'est les retards. Moi je vais à Montpellier super souvent, et en fait les gens ne me croient pas, mais objectivement, il y a plus de la moitié des trains qui sont en retard, et c'est toujours minimum 30 minutes, maximum 1h, après c'est pas la fin du monde, j'essaye de me dire qu'on est pas aux pièces non plus. Mais ça crée une lassitude, ça casse la confiance. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Les usagers notent notamment un « glissement » des retards, dont la longueur s'allonge au fur et à mesure des annonces, ce qui empêche les passagers de prendre une décision informée pour assurer le bon déroulement de la suite de leur voyage.

« L'inconvénient c'est qu'au début ça va être 30 min, puis 45, 1h, 1h30, sans que personne ne dise quoi que ce soit, et ça c'est embêtant. » Simon, 47 ans, Nice

« Le train d'après était indiqué comme n'étant pas impacté, et c'était mis à jour régulièrement en disant « ah finalement lui aussi est supprimé, et lui aussi », tellement, que j'ai attendu une heure avant d'appeler pour qu'on vienne me chercher, or en une heure la personne serait déjà arrivée. » Elsa, 25 ans, Lille

Ces glissements peuvent créer des situations jugées absurdes par les voyageurs, et entraînent une frustration importante vis-à-vis de la SNCF.

« Je devais prendre un train à 9h, je reçois un mail avant comme quoi il est annulé, très bien, et de prendre celui de 11h30. Je me pointe à la gare, j'arrive, ils nous mettent dans le train, ils allument le train, le chauffeur s'installe, tout le monde s'installe, et une fois qu'on est installés, ils nous disent on aura 5 minutes de retard, on aura 10 minutes de retard, on aura 15 minutes de retard. Et au bout d'un moment ils nous disent en fait ce train est supprimé, vous prendrez un autre

train. (...) Dans ces moments on se sent un peu bête, on s'est installé dans le train, on a commencé à sortir nos affaires, et en fait le train ne part pas. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Les usagers les plus âgés mentionnent une aggravation de la situation ces dernières années.

« C'est vrai que moi qui prend souvent le train, je suis étonnée parce que le TGV avant, c'était tout le temps à l'heure, et là je dirais qu'une fois sur trois, on a des retards. On a même eu un problème une fois, on devait prendre l'avion à Lyon, on a loupé finalement l'avion. » Françoise, 65 ans Grenoble

Ces retards ne découragent pas forcément les usagers de prendre le train, mais ils sont devenus si commun que ceux-ci organisent leurs déplacements autour de ces retards. Ils intègrent nécessairement un potentiel retard dans leur calcul pour être sûrs d'être à l'heure.

« Par exemple quand je vais à Lyon, par rapport à mes horaires de réunion, je prends une demi-heure avant pour anticiper un retard, je prévois un retard. » Françoise, 65 ans Grenoble

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

Ces précautions ne s'avèrent parfois pas suffisantes.

« Je devais prendre un avion à Paris, et j'avais pris une marge délirante, j'avais pris 4 heures de marge en plus des deux heures qu'il faut pour être à l'avance à l'aéroport, et ça a à peine suffi, mon train avait eu 3 heures de retard. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Un manque d'informations qui érode la confiance

L'expérience de ces retards est rendue plus pénible par le manque d'informations données aux passagers. Ceux-ci se sentent abandonnés, et n'ont pas les cartes en main pour prendre les décisions appropriées concernant la suite de leur voyage.

« Dans le train, je trouve qu'ils devraient prendre plus souvent la parole. Être honnête et clair avec les gens. Le dernier retard que j'ai eu, pendant 30-45 minutes, pas un message, ce n'est pas normal ça. Il faudrait tout de suite qu'ils prennent la parole, même s'ils ne connaissent pas la cause, il faut qu'ils apprennent à être communicants » Isabelle, 64 ans, Metz

« On n'est pas très satisfaits des services de la SNCF, que ce soit l'information quand il y a un arrêt, on n'est pas toujours informés, non c'est pas satisfaisant de ce côté-là. » Françoise, 65 ans Grenoble

« Quand il y a des retards, l'information n'est pas du tout suffisante, elle est vraiment mauvaise. Soit il n'y a pas d'information, ou l'information c'est de manipuler un peu le retard, d'abord on nous dit c'est 20 minutes, et après on nous dit c'est 40 minutes. Et puis en plus ils ne donnent pas la cause, donc ce

n'est pas de nature à rassurer ; ils peuvent dire la cause même si ça leur échappe. » Guillaume, 31 ans, Lille

Un nombre important d'usagers notent que le smartphone est aujourd'hui le seul canal d'information en cas de dysfonctionnement de la SNCF. Ce média n'est néanmoins pas aussi facilement utilisé par tous, ce qui crée une asymétrie d'information entre les passagers. Ceux-ci ont du mal à comprendre pourquoi des informations connues et diffusées par le biais des applications ne peuvent pas être communiquées au micro ou sur les écrans d'affichage.

« Ça m'est déjà arrivé d'être bloquée en pleine voie, et d'avoir l'information de pourquoi on était bloqués et de combien de retard on aurait par des autres usagers du train qui avaient des smartphones, et moi je n'en avais pas à ce moment. (...) c'est bien de pouvoir nous proposer cette information rapide, mais l'annoncer au micro c'était pas non plus impossible. » Elsa, 25 ans, Lille

« Quelqu'un tripotait son téléphone et nous a dit, Montparnasse est en rade. J'ai appelé mon gendre, il m'a dit d'aller plutôt à la gare d'Austerlitz, et on a pu prendre un autre train (...). On a eu de la chance, mais si on n'avait pas eu ce conseil on se serait retrouvé bien embêté à Montparnasse. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

Les passagers maîtrisant ces outils soulignent néanmoins que la qualité de l'information s'est améliorée depuis que celle-ci est actualisée en temps réel sur les applications.

« On a quand même maintenant un certain nombre d'outils pour s'informer de si le train sera maintenu, de si un retard est prévu. En tout cas, si un train est annulé, il y a une évolution positive, la SNCF fait pas mal d'efforts pour prévenir, par exemple pendant une grève, on reçoit un sms avertissant que le train est annulé et on peut se reporter sur d'autres. » Marc, 45 ans, Bordeaux

« Dans les trains on n'est pas très bien informés, surtout sur le TER. Par contre c'est vrai que sur les applications mobiles, on sait que le train à 20 minutes de retard. C'est très précis, puisqu'on peut même suivre le train sur une carte. Si on doit aller chercher quelqu'un à l'aéroport et qu'on voit qu'il est à 100 km de Grenoble alors qu'il devrait être à 10 km de Grenoble, c'est pratique. » Pierre, 71 ans, Grenoble

Des services insuffisants à bord

La majorité des usagers du train considère que les services proposés à bord, soit le wagon-bar et l'assistance du contrôleur, sont insuffisants.

Un wagon-bar peu convivial et une offre de restauration peu satisfaisante

L'offre de restauration en wagon-bar est jugée peu satisfaisante par les passagers : les produits proposés sont trop chers, et le lieu en lui-même est aujourd'hui un lieu de passage plutôt qu'un lieu de détente et de sociabilité.



« Le fait de pouvoir manger ou boire dans le train, ce serait pas mal, parce qu'au prix que ça coûte aujourd'hui, jamais je n'achèterais quelque chose au wagon bar, alors que si c'était moins cher, pourquoi pas. » Maxime, 18 ans, Bordeaux

« Il faudrait peut-être améliorer le bar, que ce soit un peu plus sympa. Je dis pas qu'il faut mettre de la musique forte, mais qu'on ait l'impression d'aller dans un café sympa. Comme on a du temps... » Françoise, 65 ans, Grenoble

« Je trouve ça un peu froid. Ça ne fait pas très, ça fait un peu snack, enfin c'est ça d'ailleurs, et après chacun a sa place. Pour des trains qui durent longtemps, c'est un endroit à privilégier. » Marc, 45 ans, Bordeaux

Ce problème est d'autant plus mis en avant par les passagers ayant voyagé sur des trains étrangers, offrant des wagons-bars plus agréables ou des services de restauration en wagon.

« Au contraire, pour aller à Milan, ça a été super. On était en première classe donc il y avait une dame qui passait, très très sympa, parce que souvent dans les TGV on ne peut pas dire que ceux qui tiennent les cafés soient très sympas, en général c'est pas très chaleureux, on vient acheter son truc, on fait la queue, c'est pas agréable. Alors que là, pour Milan, il y avait un accueil plus sympa. » Françoise, 65 ans, Grenoble

Une importance plus importante accordée aux prises qu'au wifi

L'accès à des prises est considéré par beaucoup de répondant comme un aspect de confort des voyages en train.

« Maintenant il y a de plus en plus de rames avec des prises, donc c'est intéressant », Françoise, 65 ans, Grenoble

« Il y avait des prises, nous ça nous intéresse parce qu'on communique beaucoup avec nos enfants par Whatsapp. » Laura, 56 ans, Rennes

« En ce moment ils utilisent des trains qui doivent avoir 25 ans, c'est des designs qui n'existent plus depuis longtemps, il n'y a pas de prises » Elsa, 25 ans, Lille

Certains sont même prêts à payer plus pour avoir accès à une prise dans les trains low cost.

« En termes de qualité de train je n'ai pas vraiment vu de différence avec les autres TGV, j'ai juste payé le supplément de 2 euros pour avoir accès à une prise » Maxime, 18 ans, Bordeaux, à propos des trains Ouigo

Plusieurs répondants notent que l'accès aux prises est plus facile sur les trains les plus récents.

« Ce qui était dérangeant et qui l'est moins c'était l'accès aux prises. Sur les anciens TGV il n'y en avait pas beaucoup, il y en avait entre les wagons, mais c'était plein, ça c'est désagréable. » Anne, 55 ans, Toulouse

« J'ai bien sûr testé la nouvelle LGV Bordeaux Paris, les trains sont plus confortables, il y a des prises, il y a plus d'espace pour les jambes, c'est beaucoup plus confortable. » Marie, 25 ans, Bordeaux

L'accès au wifi est rarement mentionné spontanément par les répondants. Si quelques-uns notent les améliorations sur ce point et aimeraient que ce service se développe, d'autres ne souhaitent pas nécessairement être connectés lors d'un voyage en train.

« Le wifi a été installé, je trouve que c'est un service intéressant. Les fois où je l'ai testé je trouvais que ça fonctionnait à peu près bien. » Guillaume, 31 ans, Lille

« La wifi, ce serait pas mal, je crois qu'il y en a déjà dans certains trains, par exemple les Thalys, Eurostar, donc les trains de haute qualité, mais ce serait pas mal que ce soit un peu plus répandu » Maxime, 18 ans, Bordeaux

« Je ne sais pas s'il y avait du wifi. Je ne regarde pas forcément s'il y en a, c'est pas indispensable pour moi, finalement c'est un temps autre et ça permet de déconnecter. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Ah si, il y a eu la wifi dans les trains, mais je n'ai pris qu'une fois le train avec la wifi. Sur le moment j'étais contente, et après coup je me suis dit qu'en fait quand il n'y a pas la wifi on travaille plus, on est bien concentré, les trains étaient pour moi des espaces un peu de refuge et de concentration. Après c'est quand même bien aussi. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Des contrôleurs pas assez présents

De même, les passagers ont des attentes importantes vis-à-vis des contrôleurs, qui devraient être les garants de la bonne information des passagers et du calme en wagon. Quelques usagers notent néanmoins un désengagement des contrôleurs, qui ne sont pas présents lorsque le voyage rencontre des problèmes.

« Ils restent enfermés dans leur cabine tout le trajet, ils viennent pas nous voir, au moins pour nous parler, je n'aime pas ce rapport-là. Ils sont pas là quand ça va pas, ils pourraient plus nous informer, ou au moins venir nous voir, s'excuser pour la SNCF. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Certains contrôleurs se fichent aussi d'être peu communicants, ou peu chaleureux. Quelque part ça doit faire partie de leur métier, mais moi j'ai déjà vu des jeunes agressifs, et j'ai un peu de mal quoi. » Isabelle, 64 ans, Metz

Zoom : personnes en situation de handicap

Les voyages en train restent une expérience pénible pour les voyageurs à mobilité réduite. La communication entre la SNCF et les prestataires en charge de la gestion des personnes en situation de handicap est très limitée, et c'est au voyageur d'aller faire les démarches auprès de ce prestataire suite à un changement de train par exemple. Il est, dans ce cas, nécessaire pour la personne à mobilité réduite de se déplacer elle-même auprès du prestataire, ce qui est incohérent étant donné que cette personne a besoin de ce service car elle a des difficultés à se déplacer. La personne en situation de handicap doit également arriver en avance à la gare au départ, et attendre d'être prise en charge à la gare d'arrivée. Le voyage en train perd ainsi de

sa flexibilité et de sa rapidité, un atout qui avait pourtant été souligné par de nombreux répondants.

« La SNCF, comme les compagnies aériennes, comme tout le reste, a des prestataires pour la gestion des personnes en situation de handicap, et en fait il n’y a pas de communication entre la SNCF et la société qui gère les personnes en situation de handicap. Je n’ai pas fait toutes les gares, mais c’est le cas à Montparnasse. Le fait qu’il n’y ait pas de communication entre ces deux entreprises, ça fait que quand j’ai dû changer mon billet pour prendre le train suivant, la SNCF ne garantissait pas que je puisse prendre le train qui était 45 minutes après parce qu’ils ne pouvaient pas communiquer avec la personne qui était en charge des personnes handicapées. Donc j’ai changé mon billet sans savoir si j’aurais la possibilité de prendre mon train. Donc il faut traverser la gare pour aller voir le service qui s’occupe des personnes handicapées, alors que logiquement un numéro de téléphone éviterait de traverser toute la gare, mais on en a pas, et il faut voir avec eux s’ils accepteraient de vous changer de train parce que vous avez changé de train. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

1.4 Après le voyage : un service de remboursement globalement peu satisfaisant

Parmi les passagers ayant dû avoir recours au service après-vente de la SNCF, peu sont satisfaits.

Le spectre des situations impliquant un remboursement selon la SNCF est réduit, et plusieurs passagers n’ont pas pu obtenir de remboursement pour des dépenses qu’ils avaient dû faire suite à une défaillance de la part de la SNCF.

« On devait prendre un avion à Paris pour aller à la Réunion, (...) et on avait pris un TGV [Grenoble-Paris]. Le TGV n’est pas arrivé, on avait pris une marge de 3 - 4 heures, et il y a eu un gros accident sur la voie entre Lyon et Grenoble. On n’avait pas beaucoup d’informations, on a donc en catastrophe pris un bus jusqu’à l’aéroport de Lyon pour prendre un avion qui rejoignait l’aéroport d’où on devait partir à Paris.(...) Évidemment ils nous ont pas payé le billet d’avion, on a dû prendre un avion Lyon-Paris sans réduction, rien, on n’a pas été remboursés par la SNCF, c’était vraiment une très très mauvaise expérience. » Françoise, 65 ans, Grenoble

Si quelques passagers mentionnent l’efficacité du nouveau système de remboursement g30, d’autres ont rencontré des difficultés à s’en servir. C’est notamment le cas de ce répondant, qui a raté une correspondance suite au retard de son premier train :

« J’ai été sur g30, le site pour me faire rembourser, on m’indiquait que j’avais eu un retard sur le train, mais que j’avais pu avoir ma correspondance, et du coup j’ai renoncé à me faire rembourser parce que j’avais pas envie de leur téléphoner. J’ai un peu abandonné par flemme de protester. » Théo, 20 ans, Toulouse

Que retenir ?

- Des voyages organisés en ligne, via la plateforme SNCF
- Une attention particulière accordée au prix : importance des cartes de réduction notamment pour les jeunes, et intérêt pour les offres de trains à bas prix type Ouigo
- Une qualité du matériel roulant très aléatoire, ayant un impact sur le confort ;
- Un confort variable selon le siège attribué (carrés, sièges dans la voiture restaurant)
- Des retards et une mauvaise information qui érodent la confiance des passagers en la SNCF

2. VOYAGE EN COVOITURAGE

2.1 L'organisation du voyage : une solution de dernière minute cadrée par le monopole de Blablacar

Le choix de la plateforme : un monopole effectif de Blablacar

L'ensemble des usagers du covoiturage interurbain utilisent Blablacar, et la vaste majorité n'a jamais utilisé d'autres applications.

Parmi les répondants les plus âgés, n'ayant jamais pratiqué le covoiturage, plusieurs faisaient également référence à ce mode de transport comme « le Blablacar », « faire du Blablacar ». Le monopole effectif de cette plateforme est tel que les usagers actuels ou potentiels l'associent immédiatement au concept de covoiturage.

Les facteurs d'utilisation de Blablacar sont donc les suivants : (1) la connaissance de ce site, qui vient immédiatement à l'esprit lorsque la personne envisage de faire du covoiturage ; (2) son usage très répandu en France, qui permet de multiplier les chances de trouver un trajet adapté (vaste choix d'horaires), ou des passagers pour son trajet.

« J'ai choisi ce site d'une part parce que je le connaissais, et d'autre part parce que c'est celui qui me semblait me donner le plus de chances de trouver des clients, et puis parce que j'ai pas cherché beaucoup ailleurs. » Anne, 55 ans, Toulouse

« J'utilise BlablaCar. J'apprécie le site parce qu'il y a beaucoup d'offres, par exemple sur Montpellier-Toulouse, c'est incroyable le nombre d'offres, donc on peut choisir presque à la minute et il y a beaucoup d'options de lieux de dépose, ça c'est l'avantage. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Je me sers de Blablacar, car c'est le site le plus utilisé par la communauté de covoiturage, du coup c'est là qu'il y a le plus de trajets proposés avec différents horaires, lieux de dépose ou d'arrivée » Marie, 25 ans, Bordeaux

Néanmoins, beaucoup d'usagers sont mal à l'aise vis-à-vis du monopole de Blablacar, qui aurait corrompu l'esprit du covoiturage : celui d'un service d'entraide à bas coût.

« Le problème c'est le monopole de Blablacar qui a augmenté ses coûts pour les passagers, ça ne me plaît pas vraiment de contribuer à ça. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Je trouve que c'est honteux le prix qu'ils prennent aujourd'hui, c'était censé être pour aider les gens à se déplacer, pour rendre service. Pour certains trajets à 20 euros, ils prélèvent 3 ou 4 euros, je trouve ça dégueulasse, je ne vois pas pourquoi Blablacar devrait pratiquer des tarifs aussi élevés. C'est disproportionné par rapport au service (...). Si je pouvais basculer sur une autre appli, je le ferais. J'ai pas eu l'opportunité de le faire encore. » Marc, 45 ans, Bordeaux

« Je trouve que Blablacar prend trop, avant un trajet Grenoble-Lyon c'était 6 ou 7€, maintenant la moyenne c'est 8,50€, c'est chiant. » Thomas, 25 ans, Grenoble

Les commissions prélevées sont jugées trop importantes, l'augmentation du prix au fur et à mesure que le délai avant le voyage s'amenuise est jugée injustifiée, et l'imposition d'un prix minimum est considérée comme étant inutile et contraire au principe du covoiturage.

« Le site de Blablacar est bien fait, mais coûte trop cher. Sur un trajet qui va te coûter 15€, tu veux partir dans 1 semaine, le trajet est proposé à 15€, ou à 16€, mais la veille du départ ce sera 19€, ils prélèvent une plus-value 'tu es à la bourre', mais pour moi ça ne les concerne pas, je trouve ça abusé. » Marie, 25 ans, Bordeaux

« J'ai essayé moi-même de mettre des tarifs très bas pour être sûr d'avoir quelqu'un, et je ne pouvais pas en dessous d'un certain montant. Je ne trouve pas ça très très normal. C'est contraire à l'esprit libre du covoiturage, dans l'esprit stop, et pour moi ça doit rester un peu comme ça. » Marc, 45 ans, Bordeaux

« J'ai déjà mis des trajets en ligne avec d'autres personnes, et il y avait un gros inconvénient, c'est qu'on peut définir des tronçons de trajets, et il faut obligatoirement que la somme du trajet total corresponde à la somme des trajets des tronçons, et ça ce n'est pas forcément justifié, parce que quand on fait 5h de voiture, si la personne elle va au bout on peut la faire payer moins cher, ça ne nous dérange pas, mais si on doit s'arrêter à toutes les villes c'est un peu plus dérangeant. Aussi, ils veulent qu'on mette les prix qu'ils recommandent, et ils conseillent des tarifs hauts. » Théo, 20 ans, Toulouse

Face à cette situation, un certain nombre d'utilisateurs cherchent à contourner les contraintes imposées par la plateforme. Une première solution est celle de l'arrangement informel, soit en s'organisant avec son covoitreur pour le retour, sans passer par la plateforme, soit en ayant recours aux réseaux sociaux dans le cadre de l'organisation d'un événement par exemple.

« Si tu fais un aller, mettons le vendredi soir, et que tu fais le trajet retour le dimanche soir, Blablacar prend une commission sur le prix. Plus tu réserves tard, plus tu paies une plus-value, et donc les gens s'arrangent à l'amiable pour ne pas payer la plus-value. Ce n'est pas des gens que tu connais d'avant, mais ceux avec qui tu as fait l'aller. Ça m'est arrivé de m'organiser comme ça, en tant que conductrice et en tant que passagère. » Marie, 25 ans, Bordeaux

« Il y avait un groupe Facebook dédié au covoiturage lié au festival, et j'ai trouvé un trajet qui me convenait. » Théo, 20 ans, Toulouse

Une autre solution consiste à utiliser d'autres plateformes. Celle-ci ne semble néanmoins pas concluante, l'offre étant souvent jugée insuffisante ou peu satisfaisante sur les plateformes alternatives.

« Après ça m'arrive de regarder sur covoiturage libre, ou sur d'autres sites de covoiturage avec moins de commission, moins organisés comme Blablacar, mais souvent il y a moins d'annonces. » Théo, 20 ans, Toulouse

« Ça m'est arrivé d'utiliser d'autres sites, mais finalement je n'étais pas vraiment contente » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Sur un site pas du tout utilisé, il y aura 1 Bordeaux-Toulouse, donc tu es obligé de le prendre, là il y a des trajets toutes les 10 minutes. Je n'ai pas essayé d'autres sites moi-même, mais c'est ce qu'on m'a raconté. » Marie, 25 ans, Bordeaux

Une organisation de dernière minute

Le covoiturage apparaît comme le mode par excellence de la dernière minute : non seulement il permet de trouver un trajet en dernière minute, les conducteurs acceptant souvent des réservations jusqu'au moment du départ, mais il est même plus facile de réserver un trajet en dernière minute : les conducteurs ne connaissent pas forcément leur heure de départ précise à l'avance, ce qui incite à mettre en ligne les offres peu de temps avant le trajet.

« Je réserve plutôt à la dernière minute, parce que les chauffeurs mettent leurs trajets à la dernière minute aussi. Si toi tu sais à l'avance ce que tu veux faire par voyage, il faut mettre une alerte pour pouvoir s'y prendre au plus tôt. A part les chauffeurs qui font tous le temps les mêmes trajets, dans ce cas ils peuvent être indiqués à l'avance. » Aurélie, 25 ans, Lille

« C'est plutôt un mode de dernière minute, si je m'y prends à l'avance je vais plutôt prendre le train, et en plus en s'y prenant en avance, il n'y a pas tant de trajets que ça, les conducteurs aussi mettent les trajets au dernier moment. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Si cette flexibilité est considérée comme un atout par un grand nombre d'utilisateurs, et par l'ensemble des utilisateurs de moins de 30 ans, elle est perçue comme une contrainte par certains utilisateurs plus âgés, car elle implique de se rendre disponible sur une longue période pour échanger avec les covoitureurs potentiels.

« Ce qui est compliqué, c'est que ça se fait beaucoup au dernier moment, donc ça demande une adaptabilité, le fait d'être branché sur son téléphone, et je sens que je ne suis pas tout à fait dans cette génération-là. Ça me demande un petit effort d'adaptation. » Anne, 55 ans, Toulouse

Critères de choix d'un trajet en covoiturage : choix d'horaire, point de prise/dépose et notation du conducteur

Deux principaux critères de choix orientent les utilisateurs dans la sélection de leur trajet en covoiturage : l'horaire du trajet, et les points de rendez-vous et de dépose.

L'usage des avis publiés sur le site de Blablacar varie beaucoup d'un utilisateur à un autre : si certains y prêtent attention pour se rassurer et choisir un conducteur en connaissance de cause, d'autres déclarent ne jamais les regarder, ce qui a pu entraîner des expériences désagréables.

« En covoiturage ça va être le lieu de départ et le lieu d'arrivée, comme ça j'ai pas trop de trajet à faire en métro avant. Après, le conducteur je regarde pas trop, juste un coup d'œil, mais c'est pas vraiment déterminant » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Moi je fais attention aux avis. Je regarde d'abord l'horaire en fonction de ce dont moi j'ai besoin, et si j'ai le choix entre plusieurs je vais prendre celui qui a les meilleurs commentaires, ou au moins un peu d'expérience. J'évite de prendre quelqu'un pour qui c'est le premier trajet. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Le système de notation est assez bien fichu, mais tu peux avoir de mauvaises surprises. Quand ça a été mon cas, je n'avais pas trop regardé. J'aurais dû ! » Thomas, 25 ans, Grenoble, à propos d'un conducteur à la conduite dangereuse

« Ça m'est déjà arrivé de me faire annuler des trajets et ça ce n'est jamais très chouette, mais je ne lis pas trop les profils des gens. » Théo, 20 ans, Toulouse

Les points de rendez-vous sont rarement discutés : en effet, le lieu de prise en charge est un critère de choix du trajet, et est considéré comme une donnée figée.

« Le point de départ, c'est un critère de sélection du trajet, c'est impossible d'aller à l'autre bout de la ville, surtout pour aller à Montpellier qui est très bien desservi. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Quand tu es passager tu regardes ça, où est-ce qu'on te prend, est-ce qu'il prend l'autoroute, le coût du trajet. » Marie, 25 ans, Bordeaux

« A Toulouse il y a des points assez institutionnalisés, c'est les sorties de métro. » Anne, 55 ans, Toulouse

Le point de dépose peut être discuté au cas par cas, bien que la majorité des usagers du covoiturage déclarent se conformer au choix du conducteur.

« Ils sont prévus à l'avance, les covoitureurs précisent les points de rendez-vous et de dépose sur le site, ce qui influe d'ailleurs le choix du trajet. Si c'est pas précisé, un texto juste après avoir réservé. Je ne demande pas de détours, l'offre est suffisante pour que je puisse trouver quelque chose qui me convient. » Thomas, 25 ans, Grenoble

« Je ne demande pas de détours au conducteur. Enfin si je demande le tram, mais ça en général ils le font. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« J'accepte des détours de 15 minutes en général, je suis assez arrangeant en général, à condition que ça ne me mette pas dans les bouchons. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

Les demandes de détours sont néanmoins mieux reçues lorsqu'elles sont faites en amont du trajet.

« Quand je dois aller chercher des gens, j'accepte si c'est pas trop loin, pour déposer j'accepte tout parce qu'il est souvent tard et je n'ose pas refuser. Sauf si la personne demande de l'autre côté de la ville, mais c'est rare. Ce qui est de moins en moins rare, c'est que la demande de détour arrive une fois dans la voiture, ce que je ne trouve pas très correct. En tant que passagère, oui ça m'est arrivé de demander des détours, s'ils ne passent pas loin du tout d'un endroit pratique pour moi, quand je sais que ça fait un détour de 5 minutes. Par contre je demande toujours avant de monter dans la voiture. » Marie, 25 ans, Bordeaux

2.2 Le voyage en covoiturage : une convivialité appréciée malgré parfois quelques expériences peu rassurantes

Des voyages agréables

En règle générale, les usagers du covoiturage ne se plaignent pas de leurs trajets. Le choix de voyager en covoiturage va de pair avec une acceptation des contraintes exposées dans la première partie, notamment en termes de conversation et de promiscuité. L'expérience est considérée comme étant particulièrement agréable lorsque des affinités existent entre les passagers, ou lorsque le lieu de dépose est au plus près de la destination finale.

« Je n'ai pas eu de problèmes, en en faisant régulièrement on apprend à prendre les bons réflexes. Pendant le trajet, c'est échange et partage sur tout et n'importe quoi. C'est toujours bien de rencontrer du monde (...). On est plus stimulé, et c'est plus sympa de partager un trajet à plusieurs. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

« C'était agréable parce qu'on venait tous du même endroit pour la même raison, c'était que des gens qui venaient du festival de musique. C'était plus convivial parce qu'on avait tous partagé quelque chose, on avait des sujets de conversation tous trouvés. » Théo, 20 ans, Toulouse

« C'était pour rentrer de Montpellier, et le trajet s'est bien passé, c'était avec un collègue et deux autres personnes qui avaient réservé avec BlablaCar. (...) tout était bien à l'heure, on est arrivés à l'heure, il m'a déposé à côté de chez moi comme il habite pas loin, c'était un bon trajet. » Juliette, 27 ans, Toulouse

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

Un trajet en covoiturage désagréable est donc un trajet durant lequel les échanges entre passagers sont moins agréables.

« Il y a des gens avec qui j'ai bien envie de discuter parce qu'on a les mêmes centres d'intérêt, mais parfois quand il n'y a pas vraiment les mêmes centres d'intérêt (...) j'ai déjà voyagé avec des gens avec qui je ne partageais pas grand-chose, et du coup de les écouter c'était un peu ennuyeux. » Théo, 20 ans, Toulouse

Aucun problème de gestion des bagages n'a été relevé. Ceci semble plutôt bien géré par la plateforme.

« La gestion des bagages est réglé avant sur le site, le conducteur dit quels bagages la personne peut prendre. » Marie, 25 ans, Bordeaux

« Après, on avait beaucoup de sacs, mais le monsieur avait un grand coffre, donc c'était pratique. » M, 20 ans Toulouse

« Pas de problème avec les bagages, en général il y a assez de place. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Insécurité et mésaventures avec les conducteurs

Plusieurs répondants avaient exprimé des réserves sur la potentielle insécurité liée au covoiturage, qui pourrait constituer un frein à l'usage de ce mode. En effet, un certain nombre d'usagers déclarent avoir vécu des expériences désagréables, dues à la conduite dangereuse du chauffeur du véhicule en covoiturage.

« J'ai eu une mauvaise aventure aussi en covoiturage, avec un gars qui conduisait à 200 km/h sur l'autoroute. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Souvent, je me suis demandée s'il ne valait pas que je sorte de la voiture, ça m'est arrivé plusieurs fois. Parfois c'était à cause du conducteur qui ne m'inspirait pas confiance, ou quelqu'un qui raconte qu'il n'a pas dormi depuis trois jours, ou des voitures complètement pourries, ou des gens qui conduisent mal. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Un truc que je trouve un peu insécurisant, c'est que tu montes dans la voiture de quelqu'un que tu ne connais pas. Après c'est vrai que le système de notation permet de valider un peu la conduite des gens, mais j'ai eu deux-trois mauvaises expériences dans le passé de gens que je ne trouvais vraiment pas sécurisant, ça peut être vraiment flippant. 1 ou 2 fois, j'ai eu des gens qui conduisaient si mal que j'espérais arriver vivant. » Thomas, 25 ans, Grenoble

Quelques femmes déclarent ne pas se sentir à l'aise de voyager seules avec un conducteur.

« Il n'y avait qu'une personne dans la voiture du coup je me sentais pas forcément super à l'aise. » Juliette, 27 ans, Toulouse

2.3 Après le voyage

Peu d'usagers ont eu recours au service après-vente de Blablacar ; ceux qui en ont eu l'occasion se déclarent satisfaits des modalités de remboursement pour un trajet annulé par exemple.

« J'avais réservé un covoiturage pour Barcelone et la conductrice avait mal indiqué son point d'arrivée, j'ai donc dû annuler. J'avais peur de ne pas être remboursée, puisque c'était moi qui annulais. Quand on annule, il faut donner une raison, j'avais expliqué, et la conductrice avait contesté cette raison. J'ai donc écrit un mail à Blablacar, j'ai bien expliqué, et j'ai été remboursée dans la totalité. J'ai apprécié ça. » Aurélie, 25 ans, Lille

Que retenir ?

- Monopole de Blablacar, une plateforme néanmoins critiquée par ses usagers pour les commissions prélevées jugées trop importantes par rapport au service rendu
- Un mode privilégié pour l'organisation de dernière minute, par les conducteurs comme par les passagers
- Si l'impératif de conversation était un frein à l'usage du covoiturage au moment du choix modal, les usagers ont généralement jugés leurs trajets agréables
- Quelques passagers regrettent qu'il n'y ait pas plus de contrôle sur les conducteurs et l'état de leur voiture. Néanmoins, peu déclarent prêter une attention particulière aux avis laissés sur chaque conducteur par les autres usagers

3. VOYAGE EN CAR

3.1 L'organisation du voyage : une confiance qui semble plus avérée pour la compagnie du groupe SNCF, Ouibus

Il a été souligné que le car est un moyen de transport utilisé en dernier recours. Ainsi, plusieurs personnes ont trouvé leur trajet en car en recherchant un trajet en train, ce qui a orienté leur choix vers les Ouibus.

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

« Je passe par la SNCF à chaque fois, j'ai jamais voyagé avec autre chose qu'un bus de la SNCF. » Elsa, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

Le fait que la compagnie Ouibus appartienne au groupe SNCF est également considéré comme une marque de qualité en soi et de confiance. L'association avec la SNCF permet aux usagers de se repérer dans la nouvelle offre de cars SLO.

« Vu que ça dépend de la SNCF, j'ai plus confiance qu'en d'autres compagnies. » Théo, 20 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

« J'essaye toujours de prendre OuiBus. Je ne sais pas si c'est parce que c'est la SNCF et que ça me rassure. » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

Ouibus bénéficie également d'une meilleure image que les autres compagnies, et le bouche-à-oreille a encouragé certains usagers à se diriger en priorité vers cette compagnie.

« J'avais eu des retours selon lesquels Ouibus ce n'était pas si nul en termes de confort, qu'il y avait quand même des bons sièges, alors que sur les autres compagnies je n'avais pas forcément des bons retours. » Théo, 20 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

Quelques usagers relèvent l'importance d'avoir des chauffeurs qui parlent français, ce qui n'est pas toujours le cas avec les autres compagnies de car SLO.

« En général les chauffeurs parlent français, je parle pour les trajets internationaux, ce qui est utile en cas de problème. J'ai déjà pris Eurolines et Megabus, mais les chauffeurs ne parlaient pas forcément français, on était parfois retenus à la frontière et on ne savait pas trop ce qu'il se passait. Je me sens moins bien informée dans les autres compagnies. » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

Le critère de choix principal du car étant le prix, quelques voyageurs mentionnent avoir utilisé un comparateur pour identifier le mode le plus abordable sur le trajet recherché.

« Les deux fois j'ai regardé sur des comparateurs avant, j'ai utilisé kelbillet, mais je ne leur fais pas non plus vraiment confiance sur le prix des billets, c'est surtout pour les horaires, et une fois que j'ai vu un ordre de grandeur de prix, je passe sur

le site de la compagnie. » Théo, 20 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

Le car étant un mode de « dernier recours », les déplacements sont principalement organisés en dernière minute, lorsque le coût du trajet en train est devenu inabordable.

« La plupart du temps j'ai regardé en dernière minute les trains que je voulais prendre, et j'ai trouvé que c'était trop cher, (...) donc je regardais le bus pour éviter d'avoir trop de frais. » Elsa, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

3.2 Le voyage en car : l'inconfort des lieux d'attente et à bord amplifié par la longueur des trajets

L'inconfort des gares de départ et d'arrivée

L'absence d'aménagement des gares de cars SLO est regrettée par les passagers : ces lieux sont décrits comme peu accueillants, mal indiqués, ne présentant aucun espace d'attente et trop peu d'informations sur le car au départ.

« Ce qui était très inconfortable, c'était l'arrêt de bus à Bordeaux, qui était dans une espèce de zone, rien d'aménagé, pas un endroit pour s'asseoir, pas un endroit à l'ombre et il faisait très chaud, donc c'était très désagréable d'attendre là, il n'y a pas énormément d'information, donc on espère que le bus va arriver, et attendre là c'est très déplaisant. » Anne, 55 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

« Tous les lieux d'attente sont en extérieur, pas aménagés, pas chauffés. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, usager occasionnel des autocars

L'aménagement varie néanmoins d'une gare à l'autre, et des efforts récents sont notés sur certaines gares.

« A Bercy c'était très mal organisé, pas de signalisation, pas d'informations. A Bordeaux c'est pas mal fait, parce que le lieu de départ est à proximité de la gare, et les quelques fois où j'ai pris le bus depuis Bordeaux, il n'y avait que quelques bus, donc c'était déjà plus simple. Je l'ai pris aussi deux fois à Nice, et ce n'était pas pratique du tout, c'est dans l'aéroport, mais c'est hyper mal indiqué, tellement mal indiqué que l'an dernier je l'ai raté, le bus. J'ai dû repayer 80 euros pour avoir un bus le soir même, ce n'était pas une expérience sympa. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, usager occasionnel des autocars

« A la gare, c'est le bordel pour récupérer le bus. Ils ont quand même beaucoup amélioré les choses, avant il n'y avait même pas d'écrans qui indiquaient les horaires, le statut du bus, est-ce qu'il est là ou non, est-ce qu'il aura du retard, donc c'était vraiment très aléatoire. Tu te pointais, tu attendais, et qu'il pleuve ou qu'il neige, t'attendais devant et tu ne savais pas ce qui allait t'arriver. Maintenant ils ont même mis des écrans dans la gare [Lille Europe] pour qu'on

puisse attendre le bus à l'intérieur. » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

Un manque de personnel pour organiser le départ ?

Un rôle clé est accordé au chauffeur des cars SLO qui sont en charge d'accueillir les passagers, de contrôler leurs billets, de veiller au rangement des bagages, d'assurer la bonne installation des passagers à leur place, ainsi que de les conduire et de les informer pendant toute la durée du trajet.

Plusieurs utilisateurs apprécient le service client assuré par les chauffeurs.

« Ce que j'ai apprécié, c'est le côté accueil un peu commercial du chauffeur qui fait tout, c'est-à-dire le contrôle des billets, qui fait son petit discours très formaté, donc voilà, il y a un effort commercial qui est fait, qui n'était pas désagréable » Anne, 55 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

« Parfois il y a des chauffeurs qui sont fun, qui font « allez on part tous en vacances », et ça c'est chouette. » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

D'autres notent néanmoins un manque d'organisation, lié selon eux au débordement des chauffeurs qui ne sont pas en capacité de garder un œil sur tout.

« Au niveau de l'organisation c'était mal fait, j'avais jamais vu ça, c'était le chauffeur qui contrôlait les billets à l'entrée, et je pense qu'ils auraient dû mettre au moins une autre personne parce qu'il était débordé le pauvre. On a eu facilement trois quarts d'heure de retard. C'était de Bercy le départ, il y avait des bus partout, les gens cherchaient lequel était le bon, il y avait des gens partout, c'était une horreur, et le chauffeur essayait de gérer la situation, mais on lui posait des questions toutes les deux secondes, en même temps il devait contrôler les billets, en même temps vérifier que tout le monde soit à sa place. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, usager occasionnel des autocars

Une gestion des bagages pratique, mais pas toujours rassurante

La gestion des bagages est un atout dans les bus : les passagers n'ont pas à les transporter et à les soulever pour les placer dans des portes bagages, comme dans le train. Ceux-ci sont placés en soute, ce qui limite les efforts physiques associés au transport de bagages lourds.

« C'est pratique aussi pour les bagages, on met les bagages dans la soute, c'est même à la limite plus pratique que le train, parce que le train il faut monter les bagages, les empiler, ce n'est pas toujours très pratique. Le bus c'est plus pratique que le train même. » Françoise, 65 ans, Grenoble, usage occasionnel des autocars

L'absence de contrôle des passagers et de leurs bagages peut néanmoins inquiéter certains usagers.

« Il y avait des gens qui se plaignaient parce que les soutes étaient restées ouvertes le temps d'attente, mais moi ça ne m'a pas dérangé plus que ça. Je ne comprenais juste pas pourquoi ils contrôlaient juste les gens qui rentraient dans le bus et pas les gens qui mettaient des choses dans les soutes. Mais je ne crois pas qu'il y ait eu de problème. » Théo, 20 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

Des durées de voyage importantes et un manque de fiabilité des horaires

Les trajets en car sont rendus pénibles par leur durée conséquente comme indiqué précédemment.

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

« Je crois qu'on est partis de Nice à 18h ou 19h, on est arrivé le lendemain à Bordeaux à 6h ou 7h, donc c'était interminable. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, usager occasionnel des autocars

Les usagers ont également le sentiment que les horaires donnés pour les longs trajets ne sont aucunement fiables. Cet avis n'est pas partagé pour les trajets courts vers les aéroports : les cars sont, dans ce cas, considérés comme un mode de transport fiable.

« C'était jamais les horaires qui étaient prévus, après je le prenais quand j'habitais à Londres et la frontière anglaise, c'est particulier. Mais j'avais l'impression qu'il y avait toujours une heure de retard. » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

Des pauses régulières difficiles à tolérer

La présence d'un seul chauffeur implique que celui-ci fasse des pauses régulières durant le trajet. Celles-ci sont difficiles à tolérer pour les usagers, qui ont alors le sentiment de perdre leur temps.

« Ce qui a été déplaisant aussi, c'est qu'il y a eu un arrêt sur l'autoroute, donc du coup il faut 3 heures à la place de deux en train. » Anne, 55 ans, Toulouse, usager occasionnel des autocars

« Au retour de Lyon, il n'y a pas longtemps, le chauffeur venait de Nantes, il avait pas dû faire sa pause depuis longtemps, et du coup on s'est arrêtés 20 minutes ou une demi-heure entre Grenoble et Lyon, ce qui nous a fait prendre du retard. C'était frustrant parce que pas du tout indiqué. » Thomas, 25 ans, Grenoble, usager fréquent des autocars

Ce sentiment de perte de temps est exacerbé lorsque le car a du retard : les passagers ont, dans ce cas, l'impression que c'est la pause qui les met en retard.

« Ils ne peuvent pas conduire plus de tant d'heures d'affilée sans faire une demi-heure de pause, c'est normal. Mais il faut que ce soit pris en compte, là ce n'est pas pris en compte dans la durée du trajet, donc on était à l'heure, et puis en fait on s'est arrêté sur une aire d'autoroute en plein cagnard. Pendant 35/40 minutes, je tournais à ne rien faire, et dans ma tête je me disais « c'est pas grave, c'est compris dedans [dans le temps de trajet], mais en fait non, c'était pas compris, pendant ce temps on prenait du retard. Ça, ça m'avait un peu interloqué. Quand on va au théâtre, on nous prévient qu'il y a un entracte. » Elsa, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

Des cars étroits, un confort limité

Les trajets en cars sont jugés peu confortables. Les emplacements sont étroits, ce qui rend les longs trajets pénibles, et l'éventail d'activités envisageables est également limité, du fait de l'impossibilité de se lever, et du mal des transports qui touche beaucoup de personnes souhaitant lire ou regarder des écrans. L'étroitesse et le manque de propreté des toilettes sont également déplorés.

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

« On ne peut pas bouger comme dans un train, aller faire un tour au wagon bar. (...) Mais ce qui est vraiment dérangeant, c'est que parfois les toilettes sont vraiment très sales et sentent mauvais, j'essaye surtout de ne pas être proche des toilettes » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

« Pendant le trajet, je regarde plutôt des vidéos, des films, des séries, parce que j'ai un peu le mal des transports en bus au bout d'un moment. Mais souvent c'est assez confortable. (...) Par contre ça reste un petit peu étroit, surtout au niveau des jambes. Et aussi, les toilettes sont vraiment tout petits, très très bas et très étroits. » Elsa, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

Le wifi est mentionné par plusieurs usagers comme un point positif. Ce service est néanmoins plutôt mis en avant par des personnes n'ayant jamais pris de car SLO, ou par des personnes ne les ayant utilisés que pour des trajets courts vers des aéroports, auparavant assurés par d'autres compagnies de transport privées n'offrant pas le wifi.

« Ça a l'air d'être des cars assez confortables, avec wifi etc. » Simon, 47 ans, Nice, non-usager des autocars

« Les avantages, ce serait le prix, la qualité d'aménagement intérieur du bus, au niveau du siège, le wifi, les choses comme ça, donc un voyage qui je pense reste assez agréable. » Guillaume, 31 ans, Lille, non-usager des autocars

« Avant c'était des navettes privées, maintenant c'est Ouibus. L'intérêt c'est qu'on a la wifi, c'est très confortable. » Françoise, 65 ans, Grenoble, n'utilise les autocars que pour des trajets vers les aéroports

« C'était un bus qui était auparavant confié à une entreprise privée, et qui maintenant est devenu un Ouibus. (...) Le fait de changer vers Ouibus, les cars sont devenus plus confortables, il y a la wifi, les toilettes, etc. » Pierre, 71 ans, Grenoble, n'utilise les autocars que pour des trajets vers les aéroports

Certains usagers n'accordent pas beaucoup d'importance à ce service.

« Ils annoncent du wifi, ils précisent qu'il y a ce service, mais moi j'ai la chance d'avoir un forfait téléphonique avec pas mal d'internet, alors je ne me suis pas servi de leur wifi parce qu'elle était vraiment bof en termes de débit. » Maxime, 18 ans, Bordeaux, usager occasionnel des autocars

Une alternative au covoiturage sans obligation de conversation

Les passagers apprécient néanmoins le degré d'intimité et de tranquillité plus important dans les cars que dans les voitures en covoiturage.

« En bus, personne ne vient m'embêter, je ne suis pas obligée de parler. » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

En revanche, lorsque le trajet est conçu comme une alternative au train plutôt qu'au covoiturage, la promiscuité plus importante est mentionnée comme un point d'inconfort.

« Si tu voyages à côté d'un inconnu que tu n'apprécies pas, c'est difficile parce qu'il y a plus de proximité que dans un train, même si on est pas forcément serrés » Aurélie, 25 ans, Lille, usager occasionnel des autocars

3.3 Après le voyage

Aucune personne n'a mentionné avoir eu recours à un service après-vente suite à un voyage en car SLO.

Que retenir ?

- Une meilleure image de la compagnie Ouibus, jugée plus confortable et plus fiable du fait de son lien avec la SNCF. A nuancer néanmoins car les usagers interrogés n'utilisent le car qu'occasionnellement, et n'ont pas tous eu l'occasion de tester plusieurs compagnies.
- Des points de départ et d'arrivée des cars jugés peu confortables : pas d'abris, pas d'information, accès difficile
- Des trajets jugés interminables et un manque de fiabilité des horaires
- Des cars étroits, un confort limité

4. VOYAGE EN AVION

4.1 L'organisation du voyage : la recherche sur internet du meilleur prix

Des réservations réalisées principalement en ligne

La totalité des usagers interrogés recherche et réserve leur billet d'avion en ligne. Les sites des compagnies aériennes leur semblent par ailleurs mieux faits que le site de la SNCF quand il s'agit de faire des recherches de trajets.

« C'est plus facile d'acheter un billet d'avion que d'acheter un billet de train. Le site de la SNCF est un peu plus difficile je trouve, par exemple quand on veut faire des essais d'horaires, le processus pour revenir à 0 sur les sites de compagnies est un peu plus efficace, avec la SNCF il faut tout retaper, la date, les horaires, les destinations. Alors que sur easyJet ils gardent en mémoire. » Simon, 47 ans, Nice

Ce processus de réservation en ligne peut néanmoins être pénible pour les plus âgés, qui sont parfois moins à l'aise avec les outils numériques et avec le concept de dématérialisation des billets.

« La dernière fois, j'avoue que ce n'est pas moi qui ai pris le billet d'avion, j'avais une amie qui s'est occupée d'en prendre, je lui ai dit « viens chez moi et tu me prendras mes billets », j'aime pas prendre des tickets par internet, je me suis planté une fois et voilà. » Jean-Paul, 74, Toulouse

Le choix du trajet : le critère du prix avant tout

L'ensemble des usagers interrogés déclarent privilégier le prix comme critère de choix clé, plutôt que la compagnie. De fait, les compagnies low cost sont privilégiées pour les trajets courts étudiés ici ; en effet, ces compagnies présentent en général des prix compétitifs face au train.

« La compagnie n'est pas un critère de choix. Mes critères de choix, ça va être le prix et les horaires. » Guillaume, 31 ans, Lille

« Je vais choisir par rapport au tarif et pas à la compagnie. » Anne, 55 ans, Toulouse

« On fait en fonction du tarif. Pour Biarritz, c'est Hop. » Françoise, 65 ans, Grenoble

Une part réduite d'usagers présente néanmoins une vision négative du low cost, qui les incite à éviter ces compagnies dans la mesure où l'écart de tarif n'est pas si important à leurs yeux ou simplement par principe.

« Nous on a le choix entre easyJet et Air France. C'est vrai que si Air France n'est pas beaucoup plus cher qu'easyJet, j'aurais tendance à préférer Air France. Il y a

des valeurs négatives qui sont associées au low cost, et la qualité de service est un peu meilleure sur Air France. » Anne, 55 ans, Toulouse

« J'ai pris le parti de ne plus voyager avec easyJet. J'ai vu comment ils s'étaient comportés avec une jeune femme qui était enceinte, qui avait un bébé dans une poussette, ils ont refusé l'entrée de la poussette parce que c'était pas prévu sur le billet, et la femme elle est restée à la porte. Il paraît que ça ne se fait plus maintenant, mes enfants ne comprennent pas que je ne prenne plus easyJet, mais je l'ai en travers. » Pascal, 73 ans, Nice

Les différences de prix entre grandes compagnies et low cost s'amenuisant, certaines personnes sont néanmoins prêtes à dépenser un peu plus pour choisir le vol qui correspondra le mieux à leurs contraintes horaires.

« Au début, je misais vachement sur les prix, mais en fait, payer 15€ pour ton billet c'est bien, mais si tu dois te lever à 4h du mat pour prendre le bus, c'est pas la peine, ou alors tu prends la navette, mais autant prendre l'avion qui est à 50€ et à un horaire correct, donc en fait c'est plutôt l'horaire et le prix qui jouent, plutôt que la compagnie elle-même. » Aurélie, 25 ans, Lille

L'usage des comparateurs en ligne est très commun pour trouver le meilleur prix.

« Pour comparer les tarifs, on prenait Liligo, mais on a arrêté. De temps en temps on prend un autre comparateur, mais sinon c'est souvent Opodo. » Françoise, 65 ans, Grenoble

« On utilise tout le temps le même comparateur de prix, Booking. Ça marche très bien. » Simon, 47 ans, Nice

« Pour m'organiser, je regarde GoVoyage. Je compare les prix et je choisis la compagnie en fonction. Je m'organise quelques mois avant. » Clara, 31 ans, Rennes

« Soit j'ai entendu des gens qui parlaient de compagnies et je regarde, ou alors je cherche sur Google Flights directement, et ensuite une fois que j'ai les résultats je vais sur le site de la compagnie. » Théo, 20 ans, Toulouse

La compagnie peut néanmoins devenir un critère de choix à force d'usage. Les personnes qui prennent régulièrement l'avion connaissent les compagnies abordables opérant au départ de l'aéroport le plus proche, et n'utilisent des comparateurs que lorsqu'elles prévoient un déplacement vers une destination inhabituelle

« Mais en connaissant déjà les compagnies qui partent d'un aéroport... avant c'était Marseille, aujourd'hui Bordeaux, on peut aussi aller directement sur les sites des compagnies pour comparer. » Marc, 45 ans, Bordeaux

« Pour organiser les trajets, je vais directement sur le site du transporteur, de Volotea. » Léa, 35 ans, Strasbourg

« Pour l'avion, on n'a pas pris easyJet donc on a dû regarder un comparateur. » Simon, 47 ans, Nice

« Je n'utilise pas de comparateur de prix, j'ouvre les deux sites [easyJet et Air France] et les deux pages en parallèle et je navigue entre les deux. Les destinations plus lointaines, je ne connais pas forcément donc je vais passer par un comparateur, mais pas pour la France. » Anne, 55 ans, Toulouse

Une fois le vol identifié, la réservation se fait, pour la vaste majorité des usagers, directement sur le site de la compagnie.

Zoom : personnes en situation de handicap

Le critère prix est également le critère majeur pour les personnes en situation de handicap. La prise en charge des personnes à mobilité réduite est néanmoins limitée, voire inexistante sur les compagnies low cost, ce qui influence le choix.

« C'est le prix qui va être le critère déterminant plutôt que la compagnie, mais souvent j'utilise Air France ou des compagnies du groupe Air France parce que la prise en charge pour les personnes à mobilité réduite est vraiment bien, alors que dans les compagnies low cost, il y a souvent des surprises. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

En effet, la compagnie easyJet précise sur son site internet qu'aucune assistance ne sera apportée aux personnes à mobilité réduite, même en situation d'urgence. La personne en situation de handicap doit donc accorder son assentiment à cela pour pouvoir réserver son billet. Cela peut constituer une étape éprouvante, étant donné qu'elle institutionnalise de fait un statut de « passagers de seconde classe » pour ces voyageurs.

« Maintenant ils [easyJet] écrivent noir sur blanc quand on prend le billet qu'ils ne peuvent fournir aucune assistance de quelque sorte à une personne handicapée, donc soit il faut se faire aider par quelqu'un, soit il faut accepter de ne pas être déplacé pour aller aux toilettes, ou s'il y avait un accident grave. Il y a marqué qu'il faut être capable de se débrouiller seul en cas de situation d'urgence. Et vraiment, on donne notre accord à ça ! » Benjamin, 29 ans, Toulouse

Néanmoins, privilégier les grandes compagnies ne permet pas forcément de bénéficier d'un service respectueux et de qualité.

« Une compagnie du groupe Air France avait refusé de m'embarquer sur mon vol retour parce que je ne marchais pas. Alors que j'avais signalé que je ne marchais pas, à l'aller je ne marchais pas, donc au retour je ne marchais pas non plus. Après avoir râlé un bon moment ils m'ont quand même embarqué. Moi j'ai réservé mon billet sur le site d'Air France, donc pour moi c'est Air France qui doit me fournir un service. Donc voilà je me suis plaint auprès d'Air France. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

4.2 Le voyage en avion : une expérience plutôt désagréable compensée par la rapidité et le prix du trajet

L'aéroport : peu d'intérêt pour les commerces et des contrôles de sécurité pesants

L'accessibilité et les services

Comme il a été mentionné en début de rapport, l'éloignement des aéroports par rapport aux centres-villes constitue un frein à l'usage de ce mode. Lorsque celui-ci est utilisé, la nécessité de rejoindre un aéroport excentré est perçue comme une contrainte, voire un stress.

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

Une fois arrivés à l'aéroport, les passagers ont des attentes limitées concernant les commerces. Ceux-ci servent à passer le temps, sans que des achats particuliers soient privilégiés.

« En attendant mon avion, je vais traîner dans la librairie, l'espace presse, trouver un journal, oui traîner dans les boutiques. Il n'y en a pas tant que ça à l'aéroport du Toulouse, mais je ne suis pas vraiment là pour faire du shopping, j'y vais un peu pour passer le temps. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Moi les commerces, je me méfie un peu dans les aéroports, ils nous obligent à traverser les zones de duty free pour aller jusqu'à la zone d'embarquement, mais on n'est pas friands de ce genre d'achats. » Pascal, 73 ans, Nice

Zoom : personnes en situation de handicap

Les déplacements au sein de l'aéroport peuvent être compliqués pour les personnes à mobilité réduite. C'est notamment le cas à l'aéroport Charles de Gaulle, où la société en charge des services aux personnes en situation de handicap diffère d'un terminal à l'autre. Comme nous l'avons vu pour la SNCF, le manque de coordination entre les différentes sociétés peut entraîner des attentes longues, voire des échecs de correspondances.

« A Charles de Gaulle, c'est pire qu'à la SNCF, eux pour couper les coûts avaient carrément embauché des sociétés différentes par terminaux. Et souvent quand on va à CDG c'est pour aller plus loin après, et quand on change de terminal, si les sociétés de prestation n'ont pas communiqué entre elles qu'on va arriver à tel endroit et qu'il faudra récupérer tel bonhomme à tel endroit, on peut attendre longtemps. Une fois, j'ai même raté mon vol pour rentrer à Toulouse juste parce qu'ils ne sont jamais venus me récupérer, ils n'avaient soi-disant pas eu l'info. (...) C'est quand même quelque chose que j'ai vécu trois fois en plusieurs années. » Benjamin, 29 ans, Toulouse.

Les contrôles de sécurité

Comme il a été mentionné précédemment, les contrôles de sécurité associés aux voyages en avion sont considérés comme une contrainte et un désagrément majeur.

« Ce qui est très pénible c'est les procédures de sécurité, le temps d'attente à différents endroits, c'est assez morcelé comme trajet. » Anne, 55 ans, Toulouse

Dans l'avion : des trajets peu confortables et des contraintes accrues sur les bagages en cabine

Gestion des bagages à l'intérieur de l'avion

Les restrictions grandissantes des Low cost sur la taille des bagages cabines sont considérées comme contraignantes par les passagers.

« J'ai l'impression qu'ils sont de plus en plus stricts sur la taille des bagages, ça parfois je trouve que c'est un peu abusé, ça demande au voyageur de faire beaucoup d'efforts » Aurélie, 25 ans, Lille

« Le petit reproche qu'on peut leur faire, c'est que plus ça va, moins il faut avoir de bagages cabine. » Pascal, 73 ans, Nice

La surcharge des vols low-cost en bagages cabine, du fait de la surtaxe sur les bagages en soute, crée des difficultés à l'embarquement, et entraîne des stratégies de la part des voyageurs pour arriver dans les premiers et éviter d'être pénalisé.

« On arrive à une situation où il est difficile d'apporter des bagages cabine, parce que plus personne ne met de bagages en soute parce que c'est payant. Du coup j'essaye toujours d'arriver suffisamment en avance. Ça implique de faire un peu la queue, de se mettre devant le portail avant qu'ils annoncent l'embarquement. » Laura, 56 ans, Rennes

Un manque de confort des assises, des espaces étroits entre les sièges, un trajet bruyant

Un consensus existe sur le fait que les voyages en avion sont peu confortables, du fait de la raideur des sièges et de l'étroitesse de l'espace pour les jambes.

« Le trajet en avion, c'est quand même souvent désagréable, parce que je suis grand. On ne peut pas comparer un trajet en train avec un trajet en avion, le trajet en train est beaucoup plus agréable. » Thomas, 25 ans, Grenoble

« On est quand même serrés dans les fauteuils, mais on comprend qu'il faut remplir les avions. » Françoise, 65 ans, Grenoble

« Ce que je n'apprécie pas trop, c'est le confort. Je mesure 1 mètre 94 au niveau des jambes c'est quand même assez pénible. » Guillaume, 31 ans, Lille

« On est un peu bloqués, on est coincés. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

« Ce qui me dérange, c'est l'exiguïté, je trouve qu'on est très serrés, le manque de place » Anne, 55 ans, Toulouse

Le bruit occasionné par le fonctionnement de l'avion est également considéré comme un désagrément par les passagers.

« J'écoute de la musique pour couvrir le bruit de l'avion, que je n'aime pas du tout. » Aurélie, 25 ans, Lille

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

Une bonne acceptation des services low cost

Le service en cabine limité sur les compagnies low cost ne pose de problème à aucun des usagers interrogés. Ceux-ci considèrent qu'étant donné le prix bas du billet, l'absence de gratuité des rafraîchissements est normale.

« Quand c'est des voyages avec des compagnies low cost, on a ce qu'on a payé. Moi je suis surtout attaché au rapport qualité-prix, si j'ai payé un billet 30€ je ne suis pas très exigeant tant que j'arrive à bon port. » Pierre, 71 ans, Grenoble

« Si j'ai envie de boire un coca dans un laps de temps d'1h30, j'en bois un avant de partir. Je ne me préoccupe pas de ça sur des durées si courtes, je sais pourquoi je paie si peu. C'est un service low cost, pas nécessairement moins bon parce que le personnel de bord reste professionnel. » Simon, 47 ans, Nice

« Rajouter des options et devoir les payer, je trouve que c'est le jeu, c'est pas quelque chose qui me dérange. C'est bien dans le sens où chacun, si on veut un sandwich, une boisson, on se le paie. L'idée de la gratuité, comme chez AirFrance, je ne trouve pas que ce soit forcément obligatoire. » Léa, 35 ans, Strasbourg

Une expérience globalement plutôt désagréable, mais contrebalancée par la rapidité du trajet

Si les usagers de l'avion sont, dans leur majorité, d'accord sur le fait qu'un voyage en avion reste une expérience désagréable, des temps de contrôles et d'attente à l'aéroport au trajet en lui-même, ces désagréments sont compensés, pour ceux qui font le choix d'utiliser le mode, par la rapidité du trajet.

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

« L'avantage, c'est que c'est rapide sur certaines destinations, par exemple Toulouse ou Nice, et pas très cher finalement. Au niveau des inconvénients, c'est pas très confortable, il y a beaucoup de ruptures dans le parcours, et il peut y avoir des retards importants. » Guillaume, 31 ans, Lille

4.3 Après le voyage

Aucun répondant n'a évoqué d'expérience avec les services après-vente des compagnies aériennes.

Que retenir ?

- Un critère de choix principal pour prendre l'avion pour des trajets interurbains : le prix, qui doit être compétitif face au train
- Des difficultés importantes pour les personnes à mobilité réduite, notamment sur les compagnies low cost qui exigent des passagers qu'ils acceptent qu'aucune assistance ne leur soit accordée, même en cas d'urgence
- Des aéroports difficilement accessibles, des contrôles de sécurité pesants
- Des exigences de plus en plus drastiques sur la taille des bagages, des trajets inconfortables



LES ATTENTES DES VOYAGEURS : RECOMMANDATIONS

1. DES AMÉLIORATIONS ATTENDUES SUR L'EXISTANT

1.1 Le train

Les services aux usagers à bord des trains à améliorer

Améliorer l'information des passagers

Le manque d'information constitue le principal point noir des voyages en train.

Les passagers souhaiteraient bénéficier de davantage d'information sur les mesures prises pour régler le problème à l'origine du retard, et que les annonces faites soient plus transparentes. Cela leur permettrait de prendre les décisions les plus appropriées pour assurer que la suite de leur voyage se passe au mieux, notamment en cas de correspondance avec un autre train ou un avion.

« On manque d'information, on n'est pas informés, donc on attend on attend (...). Mais ils devraient dire, pour ceux qui ont des longs voyages, prévoyez autre chose parce qu'on risque de... Mais ils attendent, ils attendent, et en fait on se retrouve coincés. » Françoise, 65 ans, Grenoble, dans le contexte d'un train annulé entre Grenoble et Paris pour prendre l'avion à CDG

Les passagers souhaiteraient que le même niveau d'information soit donné via l'application et via les haut-parleurs, pour ne pas être dépendants d'un smartphone. Une généralisation des écrans d'information en temps réel dans les trains pourrait également être envisagée.

Enfin, des annonces régulières en cas de problème seraient nécessaires, les longs silences étant vecteurs de frustration en cas de retard au départ ou d'arrêt en pleine voie.

Des wagons-bars plus agréables, des produits plus accessibles

Beaucoup de répondants ont proposé des améliorations aux wagons-bar. Ils mentionnent notamment des chariots qui circuleraient dans les wagons, comme c'est aujourd'hui le cas en 1^{ère} classe dans les trains vers l'étranger (Thalys, Lyria, Paris-Milan-Turin).

« Ce que j'ai apprécié pour Milan [train Chambéry-Milan] on avait quelqu'un qui se déplaçait avec une petite voiturette comme dans les avions, (...) il y a un aspect d'accueil. » Françoise, 65 ans, Grenoble

Les wagons-restaurants traditionnels, avec place assises, sont également mentionnés par quelques usagers.

« Je trouve que quand les trajets sont un peu plus long, ça manque un peu de confort, notamment d'avoir un wagon restaurant un peu plus sympa, ce qui existait avant. J'avais pris il y a quelques années le Talgo, le train qui fait Perpignan – Barcelone et Madrid, avant que ce soit la ligne à grande vitesse, et ils avaient un super wagon restaurant. Ca je trouve que ça manque, (...) dans le TGV c'est juste la voiture-bar, mais je trouve ça un peu froid. » Marc, 45 ans, Bordeaux



Un effort important est attendu sur les prix. Ceux-ci sont jugés disproportionnés par rapport à la qualité des produits offerts, et quelques usagers déclarent se sentir sans solution de repli s'ils n'ont pas pu acheter leur repas avant le trajet, l'achat d'un sandwich en wagon restaurant est jugé inenvisageable.

« Dans le train, ils pourraient faire un effort avec le wagon restaurant, proposer des choses de meilleure qualité. C'est vraiment pas terrible. Mais en général le train c'est plutôt pas mal, mis à part ces histoires de retard, maintenant j'y vais avec un sandwich car je sais que c'est cher en voiture restaurant, donc je m'organise pour être tranquille. » Simon, 47 ans, Nice

« Le fait de pouvoir manger ou boire dans le train, ce serait pas mal, parce qu'au prix que ça coûte aujourd'hui, jamais je n'achèterais quelque chose au wagon bar, alors que si c'était moins cher, pourquoi pas. » Maxime, 18 ans, Bordeaux

Mettre la tarification en adéquation avec le confort

Aujourd'hui, les prix des billets de TGV ne reflètent pas nécessairement le confort du siège qui sera attribué au passager. Il pourrait être envisageable d'offrir les places en carrés à un tarif bas pour les personnes seules, tout comme les places situées dans le wagon bar. Une autre solution consisterait à concentrer les carrés ou espaces familles dans des wagons dédiés, en proposant d'autres wagons avec uniquement des sièges en duo.

Penser de nouveaux dispositifs pour assurer la tranquillité des passagers

L'ensemble des usagers du train souhaitent que leur voyage se passe dans le calme et la tranquillité.

Une classification des espaces du train en deux catégories, « calme » et « animé », de type iDZEN et iDZAP, pourrait permettre de mieux orienter les passagers vers l'espace qui répondra le mieux à leurs attentes. Il serait important de garder quelques places iDZEN pour les passagers détenteurs d'une carte 12-27 ans : beaucoup d'étudiants recherchent le silence pour travailler pendant leurs déplacements, et se déclarent particulièrement affectés par le bruit. Les familles avec enfants devraient, dans ce cas, être orientées vers les espaces de type iDZAP.

Le contrôleur est le représentant de la SNCF et de l'autorité au sein du train. Les passagers attendent un appui de sa part en situation de conflits. Celui-ci pourrait être le garant de la tranquillité de tous, en circulant régulièrement dans les wagons et en demandant, par exemple, aux passagers écoutant de la musique à haut volume de baisser le volume de leur appareil pour ne pas importuner les autres passagers.

La suppression regrettée des trains de nuit pour les longs trajets

La suppression des trains de nuit est regrettée par les usagers, et déjà interprétée comme une contraction de la couverture territoriale des trains.

« Quand je vivais à Barcelone, j'aurais bien aimé qu'il y ait encore les trains de nuit, je les avais pris étant ado avec mes parents, et là quand je rentrais, j'aurais bien aimé pouvoir voyager moins cher et plus longtemps, parce qu'un TGV c'est plus rapide, mais si ça reste 5 heures, ça te bousille quand même la journée. Mieux vaut dormir et ne pas perdre de temps » Aurélie, 25 ans, Lille

« Franchement, le train de nuit, c'était bien. Avant, ma mère, qui a 93 ans, je la mettais le soir dans sa cabine et elle dormait jusqu'à l'arrivée, avant il y avait un Metz-Quimper directement en train de nuit, train couchette, et ça c'était un super service je trouvais, qui a complètement disparu. Parce que ma mère, maintenant, il faut qu'on change soit à Paris soit à Rennes, c'est hyper dur pour une personne âgée, c'est moins bien. Le train de nuit aurait pu être maintenu sur les longues distances, ça je trouve que c'est une perte de service. » Isabelle, 64 ans, Metz

« Moi je regrette qu'il n'y ait plus de train de nuit, j'ai pu le prendre plusieurs fois quand j'étais jeune et après, pour certains trajets notamment entre Bordeaux et Marseille, et j'ai beaucoup apprécié. » Marc, 45 ans, Bordeaux

Les gares, privilégier les espaces d'attente et la sécurité

Privilégier les espaces d'attente

Les efforts de rénovation des gares ont été notés par les usagers. Il ressort néanmoins de leurs discours que ceux-ci ne prêtent qu'une attention réduite aux commerces disponibles dans les gares, mais davantage à la qualité des espaces d'attente : que ceux-ci soient disponibles en quantité suffisante, qu'ils soient suffisamment chauffés, qu'ils soient suffisamment propres.

Quelques usagers déplorent même la nouvelle vocation plus commerciale de certaines gares.

« Les gares ont changé beaucoup, mais moi je ne trouve pas forcément ça bien, j'aime pas trop ce nouvel état d'esprit, type centre commercial, en plus ils vivent... Enfin pour moi les gares c'était vraiment des endroits de refuge pour les gens, et ce nouvel état d'esprit de faire des trucs hyper commerciaux... » Juliette, 27 ans, Toulouse

Améliorer la sécurité

Un nombre réduit d'usagers s'inquiète du manque de contrôles de sécurité en gare ; la majorité regrette néanmoins les contraintes associées à ces mêmes contrôles dans les aéroports.

« Pour moi, le problème principal, c'est la sécurité. Déjà, dans le train, je trouve qu'ils ne contrôlent pas tout le temps les billets, ça m'est arrivé plusieurs fois de prendre le train sans voir de contrôleur. Et je pense qu'il faudrait surveiller en gare vraiment, que chaque passager soit contrôlé déjà, qu'il y ait des contrôles sur les valises, tout ça. » Clara, 31 ans, Rennes

Un maillage territorial du réseau ferroviaire à préserver

La vaste majorité des répondants considèrent le train comme le mode de transport le plus confortable et le plus pratique pour des trajets interurbains en France. Beaucoup s'inquiètent du futur de ce mode face à la compétition de nouvelles solutions, et à la détérioration de la couverture territoriale.

Le maillage territorial du réseau ferroviaire

Les usagers notent une détérioration de la desserte vers les petites villes et villes secondaires.

*« Ce qui s'est détérioré c'est les dessertes des petites villes, ça fait plus de changements, des liaisons moins directes, voilà et la ponctualité quand même. »
Anne, 55 ans, Toulouse*

*« On a aussi privilégié un réseau TGV plutôt qu'un réseau maillé qui desservirait mieux l'ensemble du territoire, et moi je trouve ça dommage, franchement d'avoir abandonné tout ce réseau. Alors d'un côté il y a un modernisme pointu, et d'un autre côté quand on doit se rendre hors des grandes villes, c'est dur, donc tout le monde prend sa bagnole. Mais je pense que la SNCF devrait revenir à sa mission première : de desservir l'ensemble du territoire à des prix abordables, parce que le TGV, moi je fais partie de la classe moyenne donc j'ai les moyens de la payer, mais honnêtement, c'est quand même cher, ça fait un sacré budget. »
Isabelle, 64 ans, Metz*

Par ailleurs, l'asymétrie de couverture en réseau TGV d'une partie à l'autre du pays est soulignée par plusieurs répondants, et les avancées dans ce domaine sont grandement appréciées (LGV Paris-Rennes, LGV Paris-Bordeaux).

« Maintenant c'est vrai que c'est quand même un peu plus long, surtout que nous quand on prend le TGV à Nice, on est TGV qu'à partir d'Aix-en-Provence, autrement il n'y a pas de ligne TGV, c'est le même train, mais on ne roule pas à la même vitesse, on commence à prendre de la vitesse à Saint-Raphaël. Mais ils ne veulent pas nous faire de ligne TGV jusqu'à Nice. » Pascal, 73 ans, Nice

« Maintenant qu'on a la LGV, je passe beaucoup moins de temps dans le train, c'est bien ! C'est passé de 2h20 à 1h20 (sic) je crois, donc Rennes-Paris, ça se fait très rapidement maintenant. » Clara, 31 ans, Rennes

Vers une complémentarité plus qu'une concurrence de l'ensemble des modes pour mailler le territoire

De nombreux répondants s'inquiètent de la compétition nouvelle des cars SLO avec les trains ; pour eux, ce mode de transport est passiste et obsolète, car il offre de liaisons plus longues et moins confortables. Pour eux, c'est sur les transversales en train et les liaisons ferroviaires vers les villes secondaires que des efforts devraient être faits. Les cars ne devraient pas faire concurrence au train, mais être proposés en complémentarité pour pallier au manque de

desserte en train sur certains trajets. De même, les lignes de cars SLO devraient être proposées sur les axes mal desservis en train ou en guise de solutions moins onéreuses.

« Le covoiturage, c'est des voitures qui circulent, donc je trouve dommage que l'usage se développe au détriment de l'usage du train. Moi ce qui me fait un peu peur c'est que ça vide les trains, et que du coup l'offre de train diminue. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Je trouvais que par rapport au train, sur ce type de trajets de gare à gare, il n'y avait aucun avantage par rapport au train. C'est-à-dire que les conditions de confort sont quand même meilleures en train [qu'en car], le trajet est plus rapide, pour moi c'est un peu aberrant de prendre le bus quand il y a une ligne de train qui fonctionne. (...) Je trouve que le trajet en car il est intéressant s'il vient en complémentarité de trajets qui ne sont pas assurés par les trains. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Je préférerais voir les gens prendre le train, parce que ça fait une clientèle pour le train, parce que plus les gens prennent le train plus c'est rentable, et plus on maintient des lignes. » Pierre, 71 ans, Grenoble

Un nombre très réduit d'usagers considère que c'est aussi à la SNCF de faire des efforts pour rendre les trains plus compétitifs, notamment en termes de prix.

« [Le train est] en déclin parce qu'il y a trop de concurrence de la part d'autres modes de transport qui sont moins chers et plus flexibles. La SNCF a une mauvaise image, moi je ne suis pas quelqu'un qui passe son temps à critiquer la SNCF, mais clairement en termes de rapport qualité prix c'est dur. » Thomas, 25 ans, Grenoble

Plus de flexibilité pour les personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite ne bénéficient aujourd'hui pas de la même flexibilité que les autres passagers pour leurs voyages en train. Si la nécessité d'arriver plus tôt pour assurer la prise en charge n'est en aucun cas remise en question, celle de devoir prendre en charge les démarches auprès du prestataire en charge des personnes en situation de handicap devrait être revue.

« C'est normal qu'il y ait la contrainte d'arriver plus tôt, mais ça devrait être plus flexible sur le fait de changer de billet de train, pour avoir un droit qui est offert à tous les usagers, et il faudrait que ce droit soit rendu plus facilement accessible aux personnes en situation de handicap. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

De la même manière, certaines offres promotionnelles ne sont pas ouvertes aux personnes en situation de handicap, ce qui devrait être revu.

« Il m'est arrivé aussi de ne pas pouvoir bénéficier d'offres promotionnelles parce que les personnes handicapées ne sont pas assises au même endroit, il se trouve que les billets week-end à tarif réduit ne peuvent pas être réservés par une personne handicapée. J'ai donc dû payer plus cher. C'était 40 euros pour le retour,

pour faire Nice-Toulouse. Du coup j'ai pris un billet de train, j'en avais pour 100 euros. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

1.2 Covoiturage

Les contraintes associées à l'usage du covoiturage sont considérées comme étant inhérentes à ce mode par les usagers. Ils expriment néanmoins des attentes sur deux points.

Des prix trop élevés pour un mode considéré comme un « service d'entraide » et des espaces de prise et dépose à améliorer

Les usagers du covoiturage utilisent tous la plateforme Blablacar. Si celle-ci assure selon eux une mise en relation de qualité et offre un confort d'usage suffisant, ils déplorent que des prix minimums soient imposés, et que les prix augmentent au fur et à mesure que le trajet se rapproche, ce qui est contraire à l'esprit du covoiturage, un mode d'entraide de dernière minute.

D'autres notent que les commissions prélevées par Blablacar ont augmenté, alors même que le service n'a pas évolué. Pour eux, Blablacar devrait prendre en charge l'aménagement de certains espaces d'attente, et non pas utiliser les infrastructures municipales existantes sans contribuer à leur entretien.

« Je trouve que BlablaCar ils abusent, ils prennent des marges énormes et ils ne font aucun aménagement. La station de métro où je retrouve souvent des covoitureurs, tout le parking, même les places handicapées, c'est que des covoiturages, (...) je n'aime pas du tout cet état d'esprit de Blablacar qui profite des trucs des autres sans rien aménager. Je trouve que c'est vraiment nul, et ce n'est pas vraiment très pratique. Je trouve qu'il faudrait que Blablacar organise les prises aussi. » Juliette, 27 ans, Toulouse

Garantir la sécurité et la sûreté des trajets

Le deuxième point d'amélioration mis en avant est celui de la sécurité : même si les usagers reconnaissent qu'il est difficile pour Blablacar d'exercer un contrôle là-dessus, ils déplorent que l'état des voitures utilisées pour transporter des passagers ne soit pas contrôlé, et que des personnes au comportement dangereux ne soient pas exclues de la plateforme au premier commentaire allant dans ce sens.

« Je pense que parfois les commentaires des gens ne sont pas forcément très fiables, dans le sens où, je sais que c'est bien que ce soit confidentiel la partie sur la qualité du chauffeur, mais moi par exemple quand j'avais eu ce chauffeur fou qui roulait à 200 km/h, il n'était pas mal noté. (...) Ce qui reste perfectible, c'est les informations sur les chauffeurs. Peut-être que les gens ne prennent pas forcément le temps de répondre, peut-être qu'ils n'ont pas non plus envie d'être

trop négatifs. Par exemple, le chauffeur qui allait beaucoup trop vite, il était très sympa, n'empêche que je l'ai quand même plombé dans la conduite parce qu'il faut que les gens le sachent. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Après le site est bien, et les voitures... Ils n'ont pas trop la main dessus. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Les inconvénients par contre, je me demande si c'est sécurisé. Je ne connais rien du tout à ça, mais je me demande quand même, est-ce que, si une fille prend un trajet avec quelqu'un, elle peut être rassurée que ce n'est pas n'importe qui. Aussi, quelque part, la sécurité des voitures, pas seulement les personnes dans le sens agressions etc., mais aussi que la voiture qui propose un covoiturage soit une voiture sécurisée. » Laura, 56 ans, Rennes

1.3 Cars SLO

Des horaires et durées de trajet mieux évalués

Le principal frein identifié à l'usage des cars SLO est la durée des trajets, qui, déjà longue, a tendance à s'allonger du fait des embouteillages ou des pauses nécessaires. Les passagers apprécieraient une plus grande transparence sur les horaires d'arrivée. Les compagnies pourraient par exemple proposer une fourchette horaire, et informer les passagers en amont de toutes les pauses, de leur durée, et des services proposés sur les lieux d'arrêts (possibilité d'acheter un sandwich, etc.).

« Qu'ils soient un peu plus honnêtes sur les horaires et donnent plutôt une fourchette, ça fait entre 6 et 8h de voyage, pour qu'on ne soit pas surpris. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Tenir bien informés les passagers des éventuelles escales, même si ce n'était pas précisé à quel kilomètre, les prévenir qu'il va y avoir un arrêt. » Elsa, 25 ans, Lille

La durée de trajet pourrait également être réduite par la multiplication du nombre de conducteurs.

« Il faudrait essayer d'avoir plusieurs conducteurs. Quand on doit faire 45 minutes de pause à 2h du matin... Ce n'est pas très agréable. Avoir deux conducteurs, ce serait mieux. » Théo, 20 ans, Toulouse

Enfin, un atout des cars SLO est de proposer des liaisons de nuit, qui rendent la durée de trajet plus tolérable, alors même que beaucoup de trains de nuit ont disparu. Le confort pourrait être amélioré sur les trains de nuit, pour rendre cette offre plus attractive.

« Les bus de nuit, c'est pratique, par exemple partir à 22h, on s'endort, on se réveille et on est arrivé. Mais quand on se réveille, on a mal au dos pendant 3 jours, et ça c'est plus embêtant. Il faudrait qu'on ait plus d'espace, voir même des télés sur les sièges, mais ça a un coût. Mais mieux gérer la place, même si ça a un coût je pense qu'ils gagneraient en confort et ensuite en clients. L'avantage

du bus par rapport au train, généralement quand j'ai pris le bus c'était exclusivement de nuit, et ça donne l'impression de gagner du temps. » Maxime, 18 ans, Bordeaux

Un aménagement des lieux d'arrivée/ de départ

Beaucoup de gares de cars SLO sont considérées comme peu agréables, voire « glauques » par les usagers des cars. L'information et la signalisation y est souvent lacunaire, et elles disposent de peu d'espaces abrités du vent, du soleil ou du froid. Une amélioration de ces espaces améliorerait l'expérience de l'usager.

« Une meilleure signalétique dans les gares, ne connaissant pas la gare, j'ai vraiment eu du mal à retrouver mon bus, parce qu'il ne repartait pas de là où il nous avait déposé, donc c'était pas très clair, et ça, ça avait rendu le trajet un peu compliqué. » Elsa, 25 ans, Lille

De la même manière, la multiplication des points de départ ou de dépose aux limites de Paris ou aux abords de la ville, en fonction de la destination/origine, permettrait de limiter le temps passé dans les embouteillages au sein de la ville.

« Sur Paris, peut-être envisager plusieurs points d'arrêts, qui ne soient pas trop dans Paris, parce que la circulation entraîne trop d'aléas, une fois arrivé sur Paris on peut facilement perdre 1h ou 2h, quand c'est la fin d'un trajet ça peut devenir vraiment pénible, on a envie de dire « laissez-moi descendre là parce qu'il y a un métro juste à côté » Elsa, 25 ans, Lille

Une offre déjà dépassée ?

Plusieurs usagers considèrent néanmoins l'offre des cars SLO en elle-même comme dépassée, comme une mauvaise solution. Pour eux, elle fait une concurrence inutile au train, mode plus efficace et plus confortable, et crée un système de transport à deux vitesses, les plus aisés voyageant en train et les plus pauvres ou jeunes en cars. Les cars SLO ne sont pas considérés comme un mode d'avenir, à moins de proposer un service tout aussi confortable que le train là où le train n'est plus offert (certaines dessertes, trajets de nuit, etc.).

« C'est gentil, mais c'est un peu dépassé. (...) le Ouibus est peut-être mis en place pour pallier à un manque, mais c'est parce que la SNCF a aussi supprimé un maillage territorial qui existait avant et qui pourrait être moins cher que le TGV. Jusqu'à présent on tirait les gens vers le haut avec les transports, avec la révolution de la voiture, de nouveaux trams, maintenant on se rend compte que beaucoup de gens n'arrivent plus à se financer des transports, et donc on crée des transports low cost, mais moi je trouve ça pas forcément très bien, je trouve que c'est marqué encore plus le clivage riches/pauvres. Quelque part ça fait des transports à deux vitesses, il y a des gens qui ont des moyens et qui vont prendre un TGV, et les gens qui n'ont pas de moyen ils prennent le Ouibus. Pour moi c'est pas très moderne. » Isabelle, 64 ans, Metz

« Personnellement, je trouve que le système... on a l'impression qu'il vient vraiment en concurrence du train, des lignes qui font exactement le même trajet que le train. (...) S'ils se mettent dans un créneau parce que le service est défaillant, ok, mais faire du Bordeaux-Dax, ça se fait tout aussi bien en train. Je ne vois pas où le train est plus défaillant que le car, surtout que le car s'arrête aussi à la gare. Il ne va même pas ailleurs. C'est là où je ne comprends pas. Par contre, là ils se positionnent pour offrir des tarifs low cost, moins que le train, c'est là où c'est au train de se réformer pour proposer des tarifs plus bas. » Marc, 45 ans, Bordeaux

« On a un parc ferroviaire, on a intérêt à l'entretenir et à le développer, plutôt que de faire une concurrence. Les autoroutes sont saturées. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

1.4 Avion

Une amélioration de l'expérience à aéroport

Le frein principal à l'usage de l'avion est la contrainte associée aux contrôles de sécurité avant embarquement. Celle-ci est néanmoins inévitable. Il est également possible de se demander s'il est souhaitable de limiter les freins à l'usage de ce mode, étant donné son coût écologique important alors que des alternatives existent pour les trajets interurbains en France.

L'expérience à l'aéroport pourrait néanmoins être améliorée en adaptant mieux les aéroports à la dématérialisation des billets.

« C'est vrai que j'avais pris l'habitude de mettre mon billet sur mon téléphone, et une fois je me suis retrouvée dans la galère de ne plus avoir de batterie, et de devoir trouver une prise à l'aéroport pour recharger, je me suis rendue compte que ce n'était pas si évident que ça. Et je pense qu'avec le développement de ce type de billets électroniques, peut-être développer davantage d'espaces un peu bureaux où on peut recharger ses appareils électroniques, parce que j'imagine que je dois pas être la seule dans ce genre de situation. » Léa, 35 ans, Strasbourg

Un coût écologique à prendre en compte

On note, parmi les moins de 30 ans, une volonté d'éviter de réaliser des trajets courts en avion pour garder une maîtrise de son bilan carbone. Le critère pris reste néanmoins le déterminant clé du choix modal pour les déplacements interurbains, et les billets low-cost offerts par certaines compagnies créent même des trajets qui n'auraient pas été réalisés autrement.

Certains usagers s'étonnent de ces prix bas, et considèrent que ceux-ci ne reflètent pas le coût écologique de la mobilité aérienne.

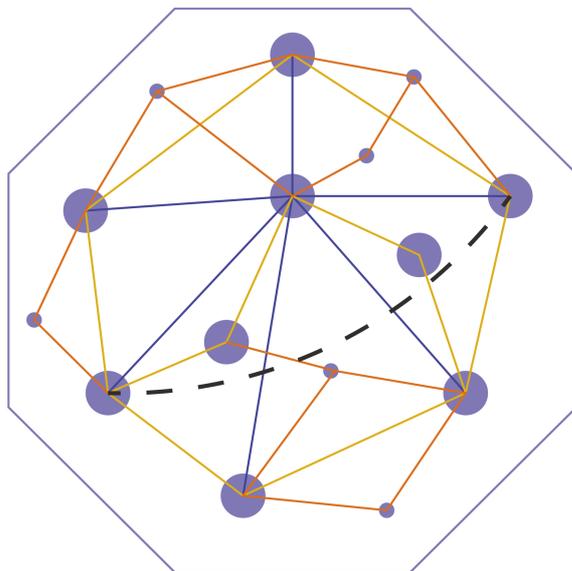
« Je me demande comment font tous ces low cost pour arriver à rendre l'avion aussi accessible d'un point de vue financier. » Léa, 35 ans, Strasbourg

« Les prix devraient indiquer ce que ça coûte à la planète et dans ce cas ça deviendrait inabordable, les gens abandonneraient et on pourrait passer à autre chose. » Elsa, 25 ans, Lille

1.5. Synthèse : assurer la complémentarité des différents modes de transport pour l'interurbain

Le schéma suivant résume les attentes des voyageurs en termes de complémentarité des différents modes de transport pour l'interurbain.

PENSER LA COMPLÉMENTARITÉ DES MODES POUR L'INTERURBAIN



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

Que retenir ?

- Une amélioration de l'information aux passagers : des annonces plus fréquentes, plus précises, des écrans d'information en temps réel dans les trains
- Un contrôle de Blablacar, plateforme utilisée par la majorité des répondants pour le covoiturage
- Un aménagement des lieux de départ et d'arrivée des cars SLO, ainsi qu'une communication plus transparente sur les temps de trajet
- Une réflexion à engager sur le coût écologique des trajets courts en avion
- La nécessité d'assurer la complémentarité des différents modes de transport pour mailler le territoire plutôt que de les mettre en concurrence

2. LES MODES FUTURS : SCENARIOS PROSPECTIFS

Il a été demandé aux répondants de donner leur avis sur deux modes de transport innovants, dans une logique prospective : un minibus qui effectuerait des trajets interurbains en porte-à-porte, et des véhicules autonomes (car, minibus, voitures) qui effectueraient des trajets interurbains.

Le service de minibus n'a pas été défini précisément, et les répondants étaient libres d'imaginer à quoi pourrait ressembler un tel service. Lorsque des informations complémentaires ont été demandées, il a été précisé que ces minibus feraient entre 8 et 15 places.

2.1 Minibus porte-à-porte

Les répondants expriment peu d'enthousiasme et se montrent prudents vis-à-vis d'une offre de minibus interurbains en porte-à-porte.

Des trajets trop longs

La première réserve exprimée porte sur la durée de trajet, qui serait allongée par les trajets en navette entre les domiciles au départ, et entre les points de dépose personnalisés à l'arrivée. Ce trajet serait non seulement plus long, mais sa durée serait imprévisible, ce qui est également redouté par les répondants. Finalement la rapidité et la certitude d'arriver à une certaine heure prévaut sur la dimension porte-à-porte du déplacement.

*« J'aime pas trop ce côté omnibus, ça donne l'impression de perdre du temps »
Juliette, 27 ans, Toulouse*

« Faire tous les arrêts pour prendre chacun des passagers chez eux, j'aurais peur que ce soit un peu long et fastidieux. » Guillaume, 31 ans, Lille

« J' imagine qu'on passerait la moitié du temps en porte à porte avant le trajet proprement dit. Je pense qu'il faut un point central de départ. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

« Ça pourrait s'envisager si c'est bien pensé en termes de prise en charge et dépose, si le bus met 1h pour récupérer les 8 personnes et 1h pour les déposer à l'arrivée, sur un trajet de type Toulouse Bordeaux qui dure 2h/2h30, ça compte. Ça dépendrait donc de la manière dont c'est organisé. » Benjamin, 29 ans, Toulouse

Ce mode de transport est donc considéré comme potentiellement intéressant pour des distances courtes, au sein d'une agglomération, mais pas pour des trajets interurbains de longue durée. Cela peut apparaître étonnant, étant donné que la perte de temps serait relativement plus importante sur des trajets courts.

« Ça veut dire des trajets qui sont plus longs pour prendre tous les passagers. Je ne sais pas. Pour Montastruc-Saint-Gaudens [150 km au sein de l'agglomération

Toulousaine], ça pourrait être intéressant, mais on serait aussi dans les embouteillages. Je le ferai plutôt pour des trajets assez courts. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Ça pourrait m'aller, mais pour des distances courtes, 150 km maximum. Au-delà je ne me vois pas dans un minibus. » Pierre, 71 ans, Grenoble

Une alternative au covoiturage ou aux cars classiques ?

Quelques répondants l'envisagent comme une alternative intéressante au covoiturage et au car.

« J'aurais l'impression d'être un peu dans le covoiturage avec le frein de l'organisation en moins, puisque ce serait plus pratique à récupérer. Si, ça peut être chouette. » Léa, 35 ans, Strasbourg

« Ce serait du covoiturage, entre le bus et la voiture. Ce serait pas mal, à des prix abordables bien sûr. Et puis Blablacar, en fonction d'où on veut aller, il faut finir le trajet avec un autre mode, là on n'aurait pas ce problème. » Marc, 45 ans, Bordeaux

En effet, si les répondants sont sceptiques sur le porte-à-porte, ils expriment leur intérêt pour un concept de minibus : le nombre réduit de passagers permettrait d'améliorer le confort de voyage par rapport à un car classique, et représenterait également une alternative au covoiturage qui allégerait l'impératif de conversation.

« Le format pourrait être intéressant, ce serait plus calme, mais en même temps on n'aurait pas le sentiment, comme dans le covoiturage, de devoir parler à tout prix. Par contre le porte-à-porte, ça me paraît plus difficile. » Aurélie, 25 ans, Lille

« Si on est 7 ou 8 par exemple, c'est beaucoup plus reposant. Et puis en plus, si le bus peut nous ramener directement jusqu'à chez nous, c'est pas négligeable. » Maxime, 18 ans, Bordeaux

Privilégier des solutions plus durables

Ce concept de transport est par ailleurs critiqué pour son caractère non durable : promouvoir un tel mode de transport équivaldrait à continuer à encourager l'usage de véhicules thermiques, et plusieurs répondants considèrent que ces véhicules n'auraient pas d'intérêt s'ils fonctionnaient à l'essence. Quelques répondants envisagent donc des minibus électriques, qui constitueraient une offre plus intéressante d'un point de vue écologique. Certains ne se montrent pas favorables au développement de transports routiers qui contribuent à la congestion.

« C'est une perte de temps, et c'est aussi une pollution. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

« Ce serait bien des minibus électriques même. Ça serait plus intéressant qu'un gros bus qui pollue beaucoup plus que ma voiture diesel. » Pascal, 73 ans, Nice

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

« Ça ne résout pas le problème de la circulation routière. » Anne, 55 ans, Toulouse

Des avis différents selon l'âge

On note également une légère différence de perception selon la classe d'âge : si les plus jeunes ne voient pas d'inconvénient à se déplacer eux-mêmes vers un point de départ centralisé, les plus âgés considèrent qu'un tel mode pourrait les aider à conserver leur mobilité. Ce type de service pourrait alors être envisagé comme une alternative au taxi.

« Pour moi, parce que je suis jeune et que je voyage léger, ce n'est pas nécessaire. » Elsa, 25 ans, Lille

« L'idée de se déplacer en transports en commun d'un endroit d'où on part tous me paraît plus simple. Moi je préfère prendre un peu le métro que de prendre une voiture qui fait le tour de la ville. » Théo, 20 ans, Toulouse

« Ça me semblerait aussi intéressant parce que bientôt il va falloir que j'arrête de conduire, et il faudrait trouver autre chose. Et à part le taxi on n'a pas tellement d'autres options » Pascal, 73 ans, Nice.

2.2 Véhicule autonome

Les avis sur les véhicules autonomes sont partagés.

Récupérer du temps utile

Pour certains répondants, l'attrait de ce mode réside dans le fait qu'il permet de récupérer du temps utile, par rapport à des trajets réalisés en voiture en tant que conducteur. Ils pourraient faire autre chose que conduire. Au contraire, les usagers du train considèrent que des véhicules autonomes utilisés pour des trajets interurbains ne présenteraient aucun avantage par rapport au train.

« Quand je suis sur l'autoroute toute droite pour mes 100km, je me dis que si elle était pilotée à ma place, je pourrais faire autre chose. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Pour un Lille-Paris, ça n'aurait pas d'intérêt, je ne vois pas d'apport par rapport au train qui resterait plus rapide. Le train me donne déjà une autonomie suffisante, je veux dire, c'est pas entre moi qui conduis la voiture et une voiture

autonome, c'est entre deux modes qui me transportent dont l'un, le train, est plus rapide. » Aurélie, 25 ans, Lille

Compléter la desserte en train

L'avantage de cette offre de transport se révèle aussi si elle permet de créer des lignes régulières vers des zones non desservies par les trains, ou d'améliorer la desserte en car en diminuant les temps de pause obligatoires pour les chauffeurs.

*« Ça peut être utile, ça peut permettre d'avoir plus de bus. Par exemple, une chose gênante dans les cars c'est les pauses qui sont nécessaires pour les conducteurs, ça ce ne serait pas le cas dans des bus autonomes. Ou alors le conducteur peut surveiller, être là en cas d'urgence sans conduire. Et pour les villes entre lesquelles il n'y a pas de lignes de train, ça peut être bien pour relier des petites villes qui ne sont pas desservies pas d'autres réseaux que les routes. »
Théo, 20 ans, Toulouse*

Une majorité de répondants prêt à circuler à bord d'un véhicule autonome

Une part importante de répondants expriment des réserves vis-à-vis de la technologie, et souhaitent que celle-ci soit éprouvée. Néanmoins, la majorité serait prête à circuler à bord d'un véhicule de ce type. Seule une minorité se déclare effrayée par de tels véhicules, et refuserait de circuler à leur bord.

« J'ai une réaction de me dire « est-ce qu'on peut faire confiance à un véhicule qui n'est pas piloté par quelqu'un » (...). Je pense que je laisserais les autres tester un peu avant, je ne serai pas une pionnière. Mais pourquoi pas. » Anne, 55 ans, Toulouse

« Je ne suis pas encore à l'aise avec cette idée-là, le fait de faire confiance aux machines, c'est plutôt quelque chose aujourd'hui qui m'interroge et me rend sceptique, je me demande dans quel mesure ce modèle-là est vraiment viable. » Léa, 35 ans, Strasbourg

« Pour l'instant je n'ai pas du tout confiance, ça fait peur. Même si c'est moins cher, jamais je ne monterais là-dedans ! » Marie, 25 ans, Bordeaux

« Je pense que je serais plus rassurée, parce que je trouve que les humains conduisent quand même super mal. En tout cas j'aimerais tester. A priori, objectivement même, je pense que c'est plus fiable. » Juliette, 27 ans, Toulouse

« Pour moi, si ces véhicules sont autorisés à circuler, c'est que ça marche bien, donc oui j'accepterais, j'ai autant confiance en l'humain qu'en la machine. » Théo, 20 ans, Toulouse

« Oui j'accepterais de circuler dans un véhicule de ce type, si on les voit sur la route ça implique quand même que ça ait été un peu pensé. » Pascal, 73 ans, Nice

Quelques répondants comparent les véhicules autonomes routiers évoqués aux métros automatiques déjà utilisés à Paris, ce qui les rassure sur cette technologie.

« Étrange de monter dans un véhicule sans chauffeur, mais bon il y a déjà un métro comme ça à Paris et ça ne pose pas de problème. Je serais prêt à circuler dans un véhicule de ce type, mais peut-être pas dans les premiers. De toute façon, l'avenir va par là donc on n'a pas le choix. » Simon, 47 ans, Nice

« Il y a déjà des métros sans chauffeurs depuis longtemps. » Isabelle, 64 ans, Metz

Du fait de cette comparaison avec les métros automatiques parisiens, certains usagers ont du mal à envisager des véhicules autonomes en circulation aux côtés de véhicules classiques, et ont donc une vision du « tout ou rien » : les véhicules autonomes n'auraient d'intérêt que si tous les véhicules en circulation étaient autonomes, ou devraient être séparés sur des circuits spécifiques.

« Moi je pense que ça ne sera bien, les voitures et les cars sans chauffeurs, s'il n'y a que des voitures et des cars sans chauffeurs. Parce que, ça a l'avantage de fluidifier le trafic, comme on l'a dans les trains automatiques, là on gagne beaucoup en cadence, plus que si on avait des conducteurs. (...) Par contre, si c'est pas tous, je ne vois pas l'intérêt » Marc, 45 ans, Bordeaux

« Ça me fait peur, je me dis on n'arrivera jamais à... il faudra avoir des rails, des circuits... (...). Si c'était à la limite en hauteur, une espèce de rail. » Françoise, 65 ans, Grenoble

Des risques de suppression d'emplois

Les questions sociétales posées par le développement de cette technologie, ont également été soulevées. Ceux-ci s'inquiètent des suppressions d'emplois qui résulteraient du développement des modes de transports autonomes, et considèrent que cette évolution ne serait pas souhaitable.

« Je pense aussi qu'il faudrait avoir une réflexion sur le fait qu'on supprime encore des emplois pour des nouvelles technologies. C'est une question de société qui mérite d'être posée, ces gens-là font un boulot très utile. » Thomas, 25 ans, Grenoble

« Je trouve que c'est pas forcément une bonne idée parce que même si la technologie permet de le faire, c'est jamais fiable à 100% je pense, et ça supprime encore des emplois. C'est pas quelque chose de nécessaire, on peut s'en passer. On peut employer un chauffeur et que tout aille bien. » Maxime, 18 ans, Bordeaux

« Un car sans chauffeur, c'est un salaire en moins, c'est un chômeur, donc non. Si mon ticket de train coûte plus cher, tant pis, mais je permets à quelqu'un de vivre, tant que j'ai les moyens. » Jean-Paul, 74 ans, Toulouse

Des risques d'insécurité au sein des véhicules en l'absence d'une figure d'autorité

Enfin, la question de la sécurité au sein de ces véhicules autonomes, en l'absence d'un chauffeur représentant un certain contrôle, a également été soulevée. Une présence humaine de régulation ou de médiation resterait nécessaire.

« Je ne me sentirais pas rassurée, je pense que les gens qui ont déjà du mal à se tenir, sans autorité extérieure, se sentiraient vraiment trop chez eux. » Elsa, 25 ans, Lille

Il est intéressant de noter que, si des réserves avaient été exprimées sur la durabilité des minibus, aucun répondant n'a évoqué le caractère écologique ou non des modes de transports autonomes interurbains, ce qui pourrait suggérer que, dans l'esprit des répondants, ces modes autonomes seraient nécessairement électriques.

Que retenir ?

- Des répondants sceptiques sur le transport interurbain en porte-à-porte : des craintes sur la durée totale du voyage, allongée par les multiples arrêts au départ et à l'arrivée
- Mais intéressés par le format minibus, qui représenterait une alternative plus confortable aux cars SLO comme au covoiturage
- Des problèmes de congestion et de pollution liés à la promotion de nouveaux modes de transports routiers soulevés
- Des véhicules autonomes qui permettraient d'optimiser son temps de trajet en tant que conducteur, mais qui ne seraient utiles qu'en complément du train, pour desservir des zones non desservies.
- Des réserves sur la fiabilité et sur la sécurité de la technologie permettant l'autonomisation des véhicules
- La crainte d'éventuelles suppressions d'emplois qui découleraient de l'adoption des véhicules autonomes pour le transport interurbain



CONCLUSION GENERALE

Le train reste le mode privilégié

Tous les répondants sont usagers du train, occasionnels ou réguliers. C'est le mode de prédilection pour les déplacements interurbains, et il bénéficie d'une bonne image auprès des usagers, qui le qualifient de confortable et de rapide.

Lorsque celui-ci est jugé trop cher, ou lorsque l'état du réseau oblige des détours et changements trop pesants, ce mode est comparé et mis en concurrence avec les modes alternatifs : le car, l'avion, la voiture individuelle et le covoiturage. La mauvaise desserte en train pour les transversales est le frein principal à l'usage de ce mode. Les contraintes liées au retard et manque d'information, si elles agacent les usagers et érodent leur confiance en la SNCF, ne les découragent pas d'avoir de nouveau recours à ce mode.

Le car et le covoiturage : des freins à l'usage majeurs

Si le covoiturage reste très abordable et permet de rejoindre des territoires mal desservis par le train, l'impératif de convivialité associé à son usage décourage les non-usagers de l'utiliser. Pourtant, selon les conducteurs, la pratique du covoiturage semble évoluer, celui-ci devenant un simple mode de transport de personnes au même titre qu'un transport collectif, dépourvu de ses attributs de convivialité.

Le car est un mode de dernier recours. Ses usagers ne l'ont choisi que parce qu'ils n'avaient pas d'autres alternatives en cohérence avec leurs critères de choix (prix, origine/destination), et la majorité a jugé cette expérience peu agréable. Les trajets en cars sont critiqués pour leur longue durée et pour leur manque de confort.

Dans les deux cas, ces modes sont préférés pour des trajets courts, ces contraintes (durée, confort, impératif de convivialité) étant perçues comme particulièrement pesantes sur la durée.

L'avion : un usage marginal pour les trajets interurbains

Si les prix de l'avion et ceux du train se sont rapprochés, et si ce mode se démarque par sa rapidité, il reste un mode marginal pour les trajets interurbains en France. Les répondants déplorent les contraintes et délais associés aux contrôles de sécurité avant départ ainsi qu'à l'accès jusqu'à l'aéroport, souvent excentré.

Les répondants de 27 ans et moins sont plus sensibles à l'aspect polluant de ce mode, et essaient de l'éviter lorsqu'ils peuvent avoir recours à une alternative abordable et attractive.

Cependant, l'avion peut faire concurrence au train pour certains trajets transversaux pour lesquels les prix sont moins élevés qu'en train.



L'organisation et l'achat des billets : des opérations largement dématérialisées pour tous les modes

Que ce soit pour l'organisation des voyages en train, en avion, en car et en covoiturage, la vaste majorité des résidents a recours à des plateformes en ligne, et à l'achat de e-billet.

Cela pose néanmoins parfois encore quelques problèmes aux usagers les plus âgés qui regrettent la fermeture des agences SNCF.

Les voyages en train : un confort aléatoire, un manque de fiabilité et d'information souligné par l'ensemble des répondants

Les répondants soulignent que les voyages en train sont en général plutôt confortables, mais que ce confort varie grandement d'un train à l'autre, en fonction de l'âge et de la qualité du matériel roulant, mais aussi d'une place à l'autre, les carrés étant jugés moins confortables.

La gêne principale associée aux voyages en train est liée à la promiscuité avec les autres passagers, parfois bruyants. Il apparaît donc important de mieux organiser la cohabitation entre différents publics dans les trains.

Les retards constituent un aspect clé de l'image de la SNCF, et sont mentionnés par l'ensemble des répondants comme une caractéristique inhérente aux voyages en train. Le manque d'information en cas de retard érode la confiance des usagers en la SNCF. Ceux-ci se sentent livrés à eux-mêmes en cas de problème, et n'ont pas les cartes en main pour prendre les décisions appropriées concernant la suite de leur voyage.

Les voyages en covoiturage : le monopole critiqué de Blablacar

L'ensemble des usagers interrogés utilisaient Blablacar pour organiser leurs déplacements en covoiturage. La plateforme a atteint une masse critique d'usagers, qui offre un vaste choix d'horaires, de destinations.

Les usagers de Blablacar sont néanmoins critiques de la plateforme, qui prélève des commissions trop importantes pour un service limité, et qui dénature la pratique « sociale » du covoiturage.

Quelques passagers regrettent qu'il n'y ait pas plus de contrôles sur les conducteurs et l'état de leur voiture. Néanmoins, peu déclarent prêter une attention particulière aux avis laissés sur chaque conducteur sur le site.

Les voyages en car : des trajets longs et peu confortables

Le car reste un mode du dernier recours, et les usagers l'ayant testé ne souhaitent pas nécessairement revivre cette expérience s'ils ont une alternative.

Les points de départ et d'arrivée sont trop peu aménagés : mal abrités, mal équipés en sièges et en dispositifs d'information, ils ne procurent pas une expérience d'attente agréable.

Les véhicules eux-mêmes sont jugés étroits, notamment comparés au train, et peu confortables étant donné la durée importante des trajets.

Un atout du car est néanmoins qu'il présente des prix comparables à ceux du covoiturage, en offrant aux usagers un plus grand anonymat et en allégeant l'impératif de conversation.

Les voyages en avion : des trajets rapides, mais des contrôles pesants et un confort limité

Si les trajets en avion sont appréciés pour leur rapidité, les contrôles et les contraintes sur les bagages rendent l'expérience en amont du voyage peu agréable.

Dans l'avion lui-même, l'espace est réduit, les sièges peu confortables et le trajet bruyant.

En prenant en compte le temps nécessaire pour rejoindre les aéroports et passer les contrôles, finalement, pour les répondants, ce mode ne serait pas nécessairement plus rapide que le train pour des trajets interurbains en France ou vers les pays limitrophes, et moins confortable.

Les améliorations attendues sur l'existant

Les voyages en train pourraient être améliorés par :

- Une amélioration des services à bord du train (wagon-bar, information, etc.), et une mise en adéquation des tarifs avec le confort du siège attribué (TGV récent ou ancien, carré ou duo)
- La mise en place de nouveaux dispositifs (aménagements, tarifications...) pour assurer la cohabitation pacifiée entre les passagers
- Un travail sur les espaces d'attente en gare, plutôt que sur les commerces

Les usagers notent une détérioration de la desserte des petites villes et villes secondaires, et regrettent la suppression des trains de nuit. Les usagers sont très attachés au train en tant qu'armature du territoire, assurant son accessibilité au plus grand nombre.

Les répondants s'inquiètent de la compétition nouvelle des cars SLO avec les trains : pour eux, ces différents modes de transport devraient fonctionner de manière complémentaire. Les trains devraient proposer davantage de tarifs abordables sur les lignes existantes, tandis que les cars pourraient permettre d'assurer les transversales impliquant aujourd'hui des changements et des trajets longs en train ou les trajets de nuit.

Concernant le covoiturage, les usagers souhaitent pouvoir choisir les tarifs qu'ils pratiquent, sans régulation de la plateforme, pour rester dans l'esprit d'un service d'entraide. Des solutions pourraient également être envisagées pour assurer la sécurité des véhicules utilisés pour le covoiturage.

Les durées des voyages en car devraient, selon les usagers, être formulées de manière plus transparente en tenant compte des temps de pauses et retards éventuels. Un aménagement des points de départ et d'arrivée est également attendu.



Enfin, le coût écologique de l'avion devraient être pris en compte, de manière à limiter l'usage de ce mode pour des raisons purement économiques sur des trajets qui auraient pu être réalisés en train sans perte de temps.

Les modes futurs : scénarios prospectifs

Les usagers se montrent prudents vis-à-vis d'une offre de minibus interurbains en porte-à-porte. Si le format minibus apparaît être une bonne alternative au covoiturage et au car, ils craignent des trajets trop longs et une perte de temps non nécessaire au départ et à l'arrivée.

Les avis sur les véhicules autonomes sont partagés : si ceux-ci permettraient aux conducteurs de récupérer du temps utile sur les trajets longs, ils ne représentent aucune amélioration par rapport au train. Ils pourraient néanmoins être utilisés comme complément de la desserte ferroviaire, pour le dernier kilomètre, ou pour desservir des zones mal couvertes par le réseau de la SNCF.

La majorité des répondants seraient prêts à circuler à bord d'un véhicule autonome, et considèrent que ceux-ci ne seront autorisés à circuler que lorsque leur sécurité sera assurée. Ils souhaitent néanmoins que la technologie soit éprouvée.



ANNEXES

GUIDE D'ENTRETIEN

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 et solidaire pour réaliser cette étude. Elle porte sur vos déplacements de loisir en France ou pays limitrophes (à plus de 100 km environ de votre agglomération de résidence) et sur la qualité de service dans différents modes de transport : autocar (car SLO dit « Macron »), train, covoiturage, avion...; ce qui vous motive ou non à les utiliser.

Caractéristiques sociodémographiques

Pour commencer, pouvez-vous vous présenter : **âge, situation familiale (nombre d'adultes et nombre d'enfants dans le foyer), activité/profession, commune d'habitation.**

Mobilité quotidienne

- 1- De quels modes de transport personnel disposez-vous dans votre foyer ?
 - a. Si voiture : de combien de voitures disposez-vous dans votre foyer ?
 - b. b. autres moyens : moto, scooter, vélo, trottinette, ...
- 2- Quel(s) mode(s) de transport utilisez-vous au quotidien ?
 - a. Si travail/étude : Comment vous rendez-vous sur votre lieu de travail/études ?
 - b. Quel(s) mode(s) avez-vous utilisé cette semaine/la semaine dernière par exemple ? pour quels motifs de déplacement ? Raconter les déplacements de la semaine
 - c. Possédez-vous des abonnements à des services de mobilité (transports publics urbains, transports ferroviaires, auto-partage,...) ?
- 3- Pour chaque mode évoqué, quels avantages y trouvez-vous ? quels inconvénients ?

Mobilité interurbaine (+ de 100 km)

- 4- Y a-t-il des destinations où vous vous rendez régulièrement pour vos loisirs (+100km) – en France ou pays limitrophes (moins de 300 km de la frontière française) ? lesquelles ?
Pour chaque destination régulière
 - a. A quelle fréquence y allez-vous ?
 - b. Comment vous y rendez-vous généralement ?

- c. Pourquoi prenez-vous ce mode ?
 - d. Vous arrive-t-il de prendre d'autres modes de transport pour réaliser ce type de déplacements ?
 - e. Si oui : Dans quel cas choisissez-vous l'un ou l'autre mode (critères de choix) ?
 - f. Comment organisez-vous votre déplacement ? quels outils utilisez-vous (sites internet, appli, fiches horaires...) ?
- 5- Quels déplacements avez-vous fait au cours des 6 derniers mois, en France ou pays limitrophes ?
- a. Pour chacun de ces déplacements (en dehors des destinations régulières mentionnées avant), quel(s) mode(s) de transport avez-vous utilisé(s) ?
 - b. Comment choisissez-vous votre mode de transport ? quels critères regardez-vous ?
 - c. Comparez-vous différentes solutions de transport ? par le biais de quels outils ?
- 6- Raconter en détail le déroulement du dernier voyage que vous avez fait (en France ou pays limitrophes), du point de départ au point d'arrivée :
- a. Organisation du déplacement en amont :
 - comparaison (selon quels critères, avec quels outils), informations recherchées (horaires, tarifs, trajet direct ou non, services, etc.), réservation/achat (de quelle manière, en ligne ou en boutique, combien de temps en avance), etc.
 - Contraintes rencontrées, aspects positifs/négatifs
 - b. Déplacement :
 - Modes utilisés
 - Durée totale du déplacement + chaîne de déplacement, durée avec chaque mode
 - Activités pendant le déplacement
 - Confort (place assise, espace, services, etc.), informations données, wifi ou équivalent, ponctualité, annulations, autres éléments de qualité
 - Contraintes rencontrées, aspects positifs/négatifs...
 - c. *Vous considérez-vous comme en situation de handicap ? si oui, cela a-t-il une influence sur les difficultés éventuelles que vous avez rencontrées ?*
- 7- Racontez une bonne expérience + une mauvaise expérience pour un déplacement de ce type (loisir en France hors agglomération)

Focus par mode

Focus sur le train

8- Pouvez-vous me donner spontanément des adjectifs/mots qui vous passent par la tête pour qualifier le **train** ?

9- A quelle fréquence prenez-vous le train ?

Si pratique

10- En général, comment vous y prenez-vous pour réserver/acheter vos billets ?

- a. Délais de la réservation /organisation avant le déplacement – pourquoi ?
- b. Type de billets (prem's, autres tarifs promo, ouigo, idTGV, tgvmax, loisir, carte de réduction (week-end, jeune, senior, famille,...) , ...) – pourquoi ?
 - Que pensez-vous de ces différentes tarifications ?
 - Avantages et contraintes ?
- c. Outils regardés (sites internet consultés sur l'ordinateur, sites internet consultés sur smartphone, appli, service de réservation par téléphone, boutique en gare, boutique, hors gare etc. – pourquoi ?
 - Que pensez-vous de ces outils et modalités pour organiser votre voyage ?
 - Que pensez-vous de la qualité des informations qui vous ont été fournies/que vous avez trouvées ?

11- En gare...

- a. Que pensez-vous de l'accessibilité de la gare ? comment vous y rendez-vous ?
- b. Généralement, que faites-vous en attendant votre train ?
- c. Que pensez-vous des services et des espaces d'attente proposés en gare ?
- d. Comment caractériseriez-vous votre expérience passée dans la gare ?

12- En général, comment se passe votre trajet en train ?

- a. Que faites-vous pendant votre trajet ?
- b. Qu'appréciez-vous dans les trains (préciser le type de train) ?
- c. Y-a-t-il des choses qui vous dérangent, que vous appréciez moins ?
- d. Si voyageur régulier : Avez-vous constaté une évolution de la qualité de votre voyage en train ?

13- Raconter le dernier déplacement en train (si pas déjà raconté)

- a. Destination et durée du trajet

- b. Qu'avez-vous pensé de la gare de départ (nom gare) ? Aménagement, accès, confort, propreté, services...
- c. Quel type de train avez-vous pris ? (TGV, idTGV, Ouigo, TGV internationaux (eurostar, thalys,...), Intercités, train de nuit, TER)
 - Que pensez-vous de ces différents types de train ?
- d. Ligne directe ou correspondance ?
- e. Comment ce trajet s'est-il passé ?
 - Qu'avez-vous apprécié pendant votre trajet ? Confort, services, ponctualité, annulations, information, ...
 - Qu'avez-vous moins apprécié pendant votre trajet ? Contraintes rencontrées
- f. *Si en situation de handicap, cela a-t-il une influence sur les difficultés éventuelles que vous avez rencontrées ?*
- g. Qu'avez-vous pensé de la gare de correspondance le cas échéant, et de la gare d'arrivée (nom gare et agglomération) ? Aménagement, accès, confort, propreté, services...
- h. Avez-vous parlé de ce trajet autour de vous ? qu'avez-vous raconté ?

Pour tous

- 14- Selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients du train, en général, par rapport aux autres modes de transport ? Distinguez-vous TGV et les autres trains ?
- 15- Que faudrait-il améliorer/changer ? dans les TGV ? dans les autres trains ?

Focus covoiturage interurbain passager

- 16- Pouvez-vous me donner spontanément des adjectifs/mots qui vous passent par la tête, pour qualifier le **covoiturage** ?
- 17- Faites-vous du covoiturage ?

Si pratique :

- a. Pour quel(s) type(s) de déplacement ? plutôt loisir ou quotidien ?
 - b. A quelle fréquence ?
- 18- Qu'est-ce qui vous motive à recourir aujourd'hui au covoiturage plutôt qu'au moyen de transport que vous utilisiez auparavant ?
- 19- En général, comment vous organisez-vous pour faire du covoiturage ?
- a. Pratiquez-vous plutôt le covoiturage en tant que conducteur ou que passager ?
 - b. Délais d'organisation avant le déplacement – pourquoi ?

- c. Outils mobilisés : covoiturage informel, sites internet utilisés, etc. – pourquoi ?
- Comment choisissez-vous le site de covoiturage ? quels critères ?
 - Utilisez-vous des outils différents en tant que conducteur et en tant que passager ?
 - Que pensez-vous de ces outils et modalités pour organiser votre voyage ?

20- Point de prise/dépose : Comment vous retrouvez-vous ?

- a. où retrouvez-vous le plus souvent vos covoitureurs ? Comment vous organisez-vous pour convenir d'un point de rendez-vous ?
- b. comment vous rendez-vous au point de rendez-vous ? et depuis le point de dépose ?
- c. Que pensez-vous de ces lieux ? modalité d'accès, espace d'attente, services...
- d. Demandez-vous parfois de faire un détour/acceptez-vous de faire des détours ?

21- En général, comment se passe votre trajet en covoiturage ?

- a. Que faites-vous pendant votre trajet en covoiturage ?
- b. Qu'appréciez-vous dans le covoiturage ?
- c. Y-a-t-il des choses qui vous dérangent, que vous appréciez moins ?
- Avoir un gros bagage est-il un problème en covoiturage ?
 - Vous êtes-vous sentis obligé de parler à vos voisins, et si oui, cela vous a-t-il gêné ? ou au contraire vous avez trouvé cela agréable ?

22- Racontez le dernier déplacement en covoiturage (si pas déjà raconté)

- a. Destination et durée du voyage
- b. Modalités d'organisation
- c. Nombre de passagers
- d. Modalité de prise/dépôt
- e. Comment ce trajet s'est-il passé ? Racontez ce que vous avez apprécié et au contraire, ce qui vous a dérangé. (confort, services, ponctualité, annulations, convivialité ou nécessité de parler, gestion des bagages, pauses,...)
- f. *Si en situation de handicap, cela a-t-il une influence sur les difficultés éventuelles que vous avez rencontrées ?*
- g. Avez-vous parlé de ce trajet autour de vous ? qu'avez-vous raconté ?

Pour tous

23- Selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients du covoiturage, en général, par rapport aux autres modes de transport ?

24- Que faudrait-il améliorer/changer ?

Focus autocar SLO dit « Macron »

25- Pouvez-vous me donner spontanément des adjectifs/ mots qui vous passent par la tête, pour qualifier les cars SLO (dits « Macron ») (Ouibus, Flixbus, Isilines, Eurolines, Starshipper, Mégabus,...) (pas les autocars de tourisme) ?

26- Utilisez-vous ces cars ?

Si pratique :

- a. A quelle fréquence ?
- b. Quelle(s) compagnie(s) de car ? qu'est-ce qui vous motive à recourir à telle compagnie plutôt qu'une autre ?

27- Qu'est-ce qui vous motive à recourir aujourd'hui au car dit « Macron » plutôt qu'au moyen de transport que vous utilisiez auparavant ?

28- En général, comment vous organisez-vous pour prendre ces cars ?

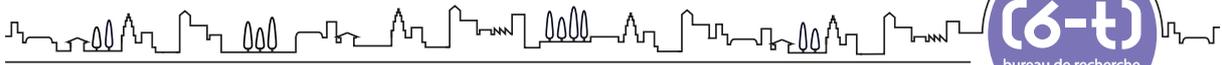
- a. Délais d'organisation avant le déplacement
- b. Outils mobilisés : quels sites Internet, quelles applications, quelles modalités de réservation etc. ?
 - Comment choisissez-vous la compagnie ? quels critères ?
 - Que pensez-vous de ces outils et des modalités pour organiser votre voyage ?
- c. Où prenez-vous ces cars et où vous déposent-ils ?
 - Comment vous y rendez-vous ?
 - Que pensez-vous de ces lieux/gares routières ? modalité d'accès, espace d'attente, services...

29- En général, comment se passe votre trajet en car ?

- a. Que faites-vous pendant votre trajet en car ?
- b. Qu'appréciez-vous dans les cars ?
- c. Y-a-t-il des choses qui vous dérangent, que vous appréciez moins ?

30- Raconter le dernier déplacement en car (si pas déjà raconté)

- a. Destination et durée du voyage
- b. Modalités d'organisation
- c. Modalités d'accès pour le départ et l'arrivée
- d. Comment ce trajet s'est-il passé ? Racontez ce que vous avez apprécié et au contraire, ce qui vous a dérangé. (confort, services, ponctualité, annulations, bagages,...)



- e. *Si en situation de handicap, cela a-t-il une influence sur les difficultés éventuelles que vous avez rencontrées ?*
- f. Avez-vous parlé de ce trajet autour de vous ? qu'avez-vous raconté ?

Pour tous

- 31- Selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients des cars SLO (dits Macron), en général, par rapport aux autres modes de transport ?
- 32- Que faudrait-il améliorer/changer

Focus avion

- 33- Pouvez-vous me donner spontanément des adjectifs/ mots qui vous passent par la tête, pour qualifier l'avion (distance courte – pays limitrophes à moins de 300km) ?
- 34- Utilisez-vous l'avion pour réaliser des trajets en France ou dans des pays limitrophes (moins de 300 km) ?

Si pratique :

- a. A quelle fréquence ?
 - b. Quelle(s) compagnie(s) d'avion ? qu'est-ce qui vous motive à recourir à telle compagnie plutôt qu'une autre ?
- 35- En général, comment vous organisez-vous pour prendre l'avion ?
- a. Délais d'organisation avant le déplacement
 - b. Outils mobilisés : quels sites Internet, quelles applications, quelles modalités de réservation etc. ?
 - Comment choisissez-vous la compagnie ? quels critères ?
 - Que pensez-vous de ces outils et des modalités pour organiser votre voyage ?
 - c. Où prenez-vous l'avion généralement ?
 - Comment vous y rendez-vous ?
 - Que pensez-vous de ces aéroports ? modalité d'accès, espace d'attente, services...
- 36- En général, comment se passe votre trajet en avion ?
- a. Que faites-vous pendant votre trajet en avion ?
 - b. Qu'appréciez-vous dans l'avion ?
 - c. Y-a-t-il des choses qui vous dérangent, que vous appréciez moins ?

37- Raconter le dernier déplacement en avion (si pas déjà raconté)

- a. Destination et durée du voyage
- b. Modalités d'organisation
- c. Modalités d'accès pour le départ et l'arrivée
- d. Comment ce trajet s'est-il passé ? Racontez ce que vous avez apprécié et au contraire, ce qui vous a dérangé. (confort, services, ponctualité, annulations, bagages,...)
- e. *Si en situation de handicap, cela a-t-il une influence sur les difficultés éventuelles que vous avez rencontrées ?*
- f. Avez-vous parlé de ce trajet autour de vous ? qu'avez-vous raconté ?

Pour tous

38- Selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients de l'avion, en général, par rapport aux autres modes de transport ?

39- Que faudrait-il améliorer/changer

Sujets prospectifs

40- Pour un trajet de même longueur et même durée (disons par exemple 300km ou 3h), seriez-vous prêt(e) à dépenser plus pour prendre le train plutôt que le car ?

- a. Si oui, Combien seriez-vous prêt(e) à payer en plus ? (pourcentage du prix en car)
- b. Et toujours pour un trajet de même longueur et même durée (3h/300km), seriez-vous prêt(e) à dépenser plus pour faire du covoiturage plutôt que de prendre un car ?
- c. Si oui, Combien seriez-vous prêt(e) à payer en plus ? (pourcentage du prix en car)

41- Que pensez-vous d'une solution de minibus qui vous prendrait plus près de chez vous et vous amènerait à votre destination, et/ou vous déposerait chez vous depuis votre destination (tout comme les autres passagers) ?

42- Que penseriez-vous des véhicules autonomes du futur (voitures ou minibus ou autocars), c'est-à-dire sans conducteur ?

- a. Cela vous semble-t-il utile en trajet entre les villes ? Adapté aux besoins ?
- b. Accepteriez-vous de circuler à bord d'un véhicule autonome (voiture minibus ou autocar) ? sous quelles conditions ? le prendriez-vous davantage si c'était moins cher ?