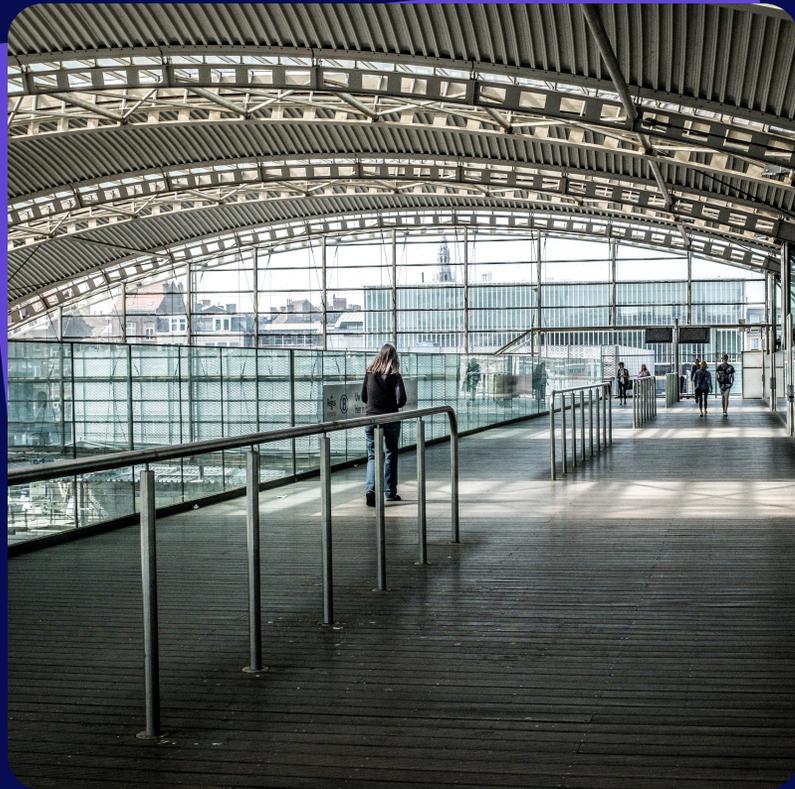




6t bureau
de recherche



EXPÉRIENCE DES VOYAGEUR·EUSE·S LORS DES CORRESPONDANCES EN TRANSPORTS COLLECTIFS INTERURBAINS

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

6t-bureau de recherche
58 rue Corvisart | 75 013 Paris
info@6-t.co | www.6-t.co
+33 1 53 09 26 36

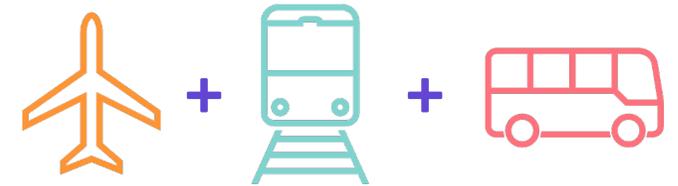


Octobre 2024

0. CONTEXTE

> Les correspondances, un important enjeu de qualité de service

- > Utiliser plusieurs modes en correspondance permet d'**augmenter la portée et la desserte** des transports collectifs interurbains, renforçant leur **attractivité** et **concurrentiant la voiture**
- > Possibilité de combiner trains (TGV, Intercités, TER), cars, avions → correspondances entre modes ferrés plus fréquentes
- > Correspondances constituant une **rupture** dans le parcours des voyageur·euse·s : changement de gare / aéroport, temps d'attente...
- > Plus complexes, les voyages avec correspondances peuvent être plus durement affectés par les **perturbations**
- > Correspondances associées à un **risque de perte en qualité de service**



Objectif :

Comprendre en détail l'expérience des voyageur·euse·s dans le cas des voyages en transports collectifs interurbains avec correspondances, afin d'améliorer la qualité de service

0. MÉTHODOLOGIE

> Une méthodologie qualitative pour comprendre l'expérience et le ressenti des voyageur·euse·s



- > Série de **20 entretiens semi-directifs** (1h) réalisés en novembre 2023
- > Critère de sélection : réalisation d'**au moins 1 voyage** en modes collectifs interurbains avec correspondance au cours des **2 mois** précédants
- > **Diversité de profils** en termes de :
 - o Genre
 - o Âge
 - o Activité / CSP
 - o Lieu de résidence
 - o Type de correspondances réalisées
- > Au moins 5 voyageur·euse·s concerné·e·s par des **perturbations**
- > Guide d'entretien abordant l'**ensemble de l'expérience de voyage** : de la réservation à l'après-vente, focus sur le dernier voyage

Une majorité d'enquêté·e·s concerné·e·s par des correspondances récentes en modes ferrés :

- 12 impliquant les modes ferrés, 17 exclusivement en modes ferrés
- 6 impliquant un car interurbain
- 4 impliquant un avion

SOMMAIRE

**1. PRÉPARATION DES VOYAGES
AVEC CORRESPONDANCES**

**2. VOYAGER AVEC DES
CORRESPONDANCES**

**3. PERTURBATIONS ET APRÈS-
VENTE SUR LES VOYAGES
AVEC CORRESPONDANCES**



1. PRÉPARATION DES CORRESPONDANCES

> Les voyages en modes collectifs avec correspondances, un choix le plus souvent par défaut

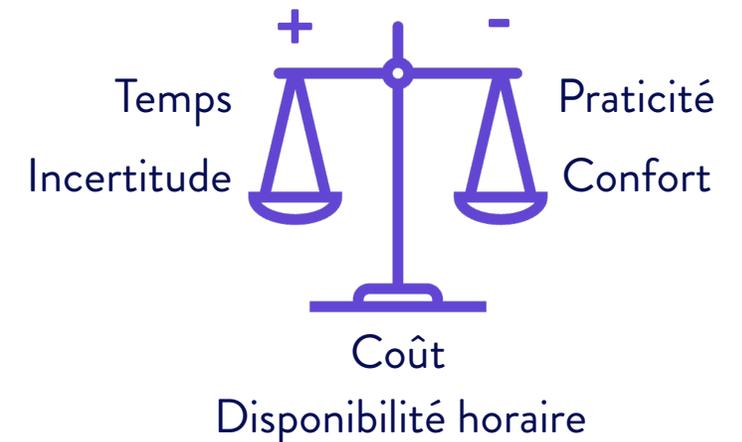
- > Correspondances associées à une **perte de qualité de service** : perte de temps et de praticité/confort et facteur d'incertitude, mais pas forcément d'économies monétaires, sauf cas spécifiques (ex : cartes de réduction)
- > Voyageur·euse·s cherchant à **éviter les correspondances**, réalisées seulement **à défaut de voyage direct** en modes collectifs, à quelques rares exceptions près
- > **Concurrence de la voiture** renforcée pour les voyages avec correspondances : déplacements porte-à-porte et directs



« On aurait pu prendre la voiture, ce qui peut nous arriver quand on voyage plus chargé, pour le coup, et qu'on déplace nos animaux de compagnie. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis

« J'essaye d'éviter d'avoir des changements de gare parce que ça me fait un peu peur à chaque fois aussi. [...]. J'ai peur de rater ma correspondance, que ce soit un peu loin, de me perdre. » Charlotte, 27 ans, Paris

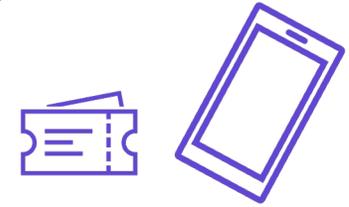
Facteurs de choix modal dans le cas des voyages avec correspondance



1. PRÉPARATION DES CORRESPONDANCES

> Le numérique plébiscité dans la recherche d'information et la réservation

- > **SNCF Connect**, premier réflexe pour la plupart des voyageur·euse·s
- > Pour certain·e·s, **multiplication des canaux** d'information et usage de comparateurs, notamment pour l'avion mais aussi pour le train
- > **Information humanisée** : recours parfois nécessaire pour des voyages complexes, **besoin renforcé en cas de correspondances**



« Je prends mes billets directement sur l'application [SNCF Connect] et, du coup, c'est plus simple, aussi, quand on arrive à la gare, on n'a qu'à attendre le train et scanner et monter dedans. » Lara, 21 ans, Nord

> Des canaux numériques proposant de réserver des voyages avec correspondance de manière intégrée

- > Réservations en ligne offrant une **expérience intégrée et fluide** : correspondances presque **invisibilisées** dans l'étape de réservation
- > **Rares** cas de correspondances **organisées par les voyageur·euse·s** : indisponibilité auprès des opérateurs, **stratégie** pour faire valoir une réduction



« La dernière fois, donc, c'était avec KLM. Donc je suis allée sur le site de KLM, j'ai réservé mon vol, c'était à destination finale d'Athènes avec une escale à Munich. J'ai réservé directement le vol sur le site de KLM. » Sylvie, 58 ans, Tarn-et-Garonne

2. VOYAGER AVEC DES CORRESPONDANCES

> Relier les modes en correspondance : s'orienter dans l'espace

- > **Affichage** et **signalétique** comme première aide à l'orientation → voyageur·euse·s globalement **satisfait·e·s**, notamment pour les gares ferroviaires
- > Enjeu des **gares routières** et des **liaisons** entre différents espaces de transit : améliorations souhaitées pour la signalétique **en ville** et dans les **transports en commun** → l'enjeu de la signalétique ne s'arrête pas aux entrées/sorties des gares et aéroports
- > **Différences** de signalétiques entre **grandes et petites gares**
- > **Personnel** dans les espaces de transit : un **complément apprécié** aux informations visuelles
- > Outils **numériques** au service de l'orientation : applications des opérateurs, GPS



« Je trouve que c'est plutôt bien fait, même parfois on a des appels au micro quand on est dans un train pour dire les correspondances. »
Clément, 36 ans, Nord



« J'utilise l'application Aéroports de Paris, où on peut donner son point de départ et son point d'arrivée. [...] On peut voir le trajet qu'on doit faire pour rejoindre l'avion. »
Lara, 21 ans, Nord



« Moi, je plains les gens qui ne connaissent pas Paris, parce que l'affichage n'est vraiment pas terrible. [...] Dans la gare, ça va, mais en-dehors, si vous ne connaissez pas, je pense qu'il y en a qui doivent bien galérer. [...] S'il y a besoin de prendre le métro, le tram, etc., [il faudrait] mieux indiquer les stations auxquelles il faut s'arrêter et le temps estimé de trajet entre deux gares » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne

2. VOYAGER AVEC DES CORRESPONDANCES

> Importance de l'expertise d'usage dans l'orientation lors des correspondances

- > Voyageur·euse·s **habitué·e·s** aux correspondances et/ou **connaissant déjà** les espaces de transit → orientation simple, naturelle, les « *yeux fermés* » → diminution du stress, gain de temps
- > Possibilité de **transfert de l'expertise d'usage** acquise dans une situation à d'autres situations (« code réseau interurbain »)
- > Critère de facilité de l'orientation : un·e **primo-voyageur·euse** en correspondance doit pouvoir aisément réaliser la liaison



« À Paris, je le fais les yeux fermés, vous voyez, je n'ai même pas besoin de me référer à quoi que ce soit. [...] Je ne suis pas en recherche d'information perpétuelle pour me repérer. »
Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise

> Facteurs de complexité supplémentaire

- > Forte affluence, **foule**
- > **Bagages** encombrants → stratégies de limitation des bagages en cas de voyage avec correspondance



« Effectivement, si on est en pleine heure de pointe, ça peut être compliqué, si on a des valises. » Mathias, 31 ans, Haute-Savoie



« En général, quand je fais [des correspondances], je ne pars pas avec beaucoup de bagages. » Joris, 38 ans, Haute-Garonne



2. VOYAGER AVEC DES CORRESPONDANCES



> L'enjeu du temps dans l'expérience des correspondances

> **Équilibre** du juste temps de correspondance : **ni trop ni trop peu**

> **Variations** de perception du temps et de sensibilité selon les **individus**

> Majorité de voyageur·euse·s **soucieux·euses d'assurer les correspondances**

o **Prudence** : ménager une **marge de manœuvre temporelle** pour réaliser sereinement sa correspondance

o Parfois **anticipation** d'éventuels **retards** (avec 1^{er} mode interurbain ou avec TC)

« J'avais prévu un timing assez large, donc ça va. Il y a eu du retard mais ça n'a pas du tout impacté le fait que je puisse prendre mon TGV à Paris. [...] Je suis toujours relativement prudente dans le temps de transport pour les correspondances. » Catherine, 51 ans, Moselle



« Quand on est arrivé, le train n'était pas encore arrivé, mais il ne manquait pas grand-chose. [...] Ça nous permet déjà de regarder si on ne se trompe pas de train. [...] Après, c'est sûr qu'il ne faut pas que ce soit trop long, on s'ennuie vite d'arriver. » Jérémie, 31 ans, Ile-et-Vilaine

> Certain·e·s voyageur·euse·s cherchant à **réduire au maximum** le temps des correspondances

o Conception du temps dans une logique d'efficacité et de valorisation

o Considéré comme un **temps perdu**

o **Rallonge le temps total** du voyage, au détriment du temps à destination

« On préfère des correspondances assez courtes pour éviter de perdre du temps. » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône



2. VOYAGER AVEC DES CORRESPONDANCES

> Diverses formes d'appropriation du temps d'attente aux correspondances

- > Pour certain·e·s, **temps perdu**, associé à des **perceptions négatives**
- > Pour d'autres, **temps valorisable si approprié** :
 - o Se restaurer
 - o Faire une pause (délasserement)
 - o Anticiper les activités à destination
 - o Place importante du **smartphone**

> Appréciation des espaces de transit et d'attente

- > **Satisfaction globale** des services en gare
- > Manque de **places assises** et **toilettes** payantes déplorés
- > Enjeu du sentiment de **sécurité**



« Ça nous permet par exemple d'aller boire un café, aussi. Des fois, ça permet de prendre un truc dans les machines. » Jérôme, 31 ans, Ille-et-Vilaine



« J'étais sur mon téléphone, j'ai pu appeler mes proches. [...] Il y a des endroits où on peut s'asseoir et charger son téléphone. » Lara, 21 ans, Nord



« Dans les gares, maintenant, c'est assez convivial, hein. Il y a des gens qui jouent du piano, des boutiques. » Yves, 63 ans, Finistère



« On a essayé de chercher un banc ou un endroit pour s'asseoir et tout était pris. On n'a pas voulu chercher trop loin, on s'est calé dans un endroit. On est jeune donc on s'en fout un peu. On s'est calé sur une rambarde pour pas être assis par terre. » Estelle, 27 ans, Var

3. PERTURBATIONS ET APRÈS-VENTE

> L'information sur les perturbations, une première étape nécessaire pour s'adapter

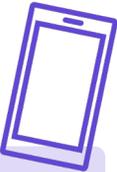
- > **Information en temps réel** facilitant l'expérience des perturbations : notification sur applications, annonces vocales à bord des véhicules
- > **Précision** et **transparence** appréciées et souhaitées : enjeu de lever au plus vite l'incertitude
- > **Moindre satisfaction** sur la gestion et la communication en cas de perturbations dans les **cars SLO**

> Réactions face aux perturbations

- > Ressentis : entre **stress** (+ gêne par rapport aux conséquences pour les tiers) et **habitude**
- > Perturbations et correspondances, des **effets en chaîne** :
 - o Répercussions sur le **2^{ème} segment** du voyage
 - o Répercussions sur les **derniers km** (en TC ou en voiture, conduite par des proches)



« Sur la fin, juste avant d'arriver, le chauffeur, enfin le conducteur, qui annonce les correspondances et l'heure d'arrivée du train avec le retard. » *Corentin, 29 ans, Rhône*



« J'ai l'application sur mon téléphone et ils envoient les notifications : 5 minutes de retard, 10 minutes de retard. » *Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir*



« Quand je suis au travail et que je sais que j'ai une correspondance et qu'il y a du retard, ça va commencer à me stresser. [...] Et plus il y va y avoir des retards, évidemment, plus le stress va monter. » *Emilie, 39 ans, Haute-Vienne*



« Ça m'est arrivé une fois d'être bloquée à Marseille parce que le train Marseille-Toulon était supprimé. J'ai attendu 3h que mon père finisse de travailler, qu'il vienne me chercher en voiture. » *Estelle, 27 ans, Var*



3. PERTURBATIONS ET APRÈS-VENTE

> Différentes solutions d'adaptation face aux perturbations sur les voyages avec correspondances

- > Solutions mises en place par les **opérateurs**
 - o **Décalage du départ** du 2^{ème} mode en cas de correspondance entre modes gérés par un même opérateur, apprécié par les enquêté·e·s
 - o Prise en charge de **nuitées** sur place non mentionnée
- > **Stratégies individuelles** mises en place par les voyageur·euse·s
 - o Se « **débrouiller** » face à l'incertitude, pallier l'action des opérateurs
 - o Stratégies reposant souvent sur l'**entraide entre proches**

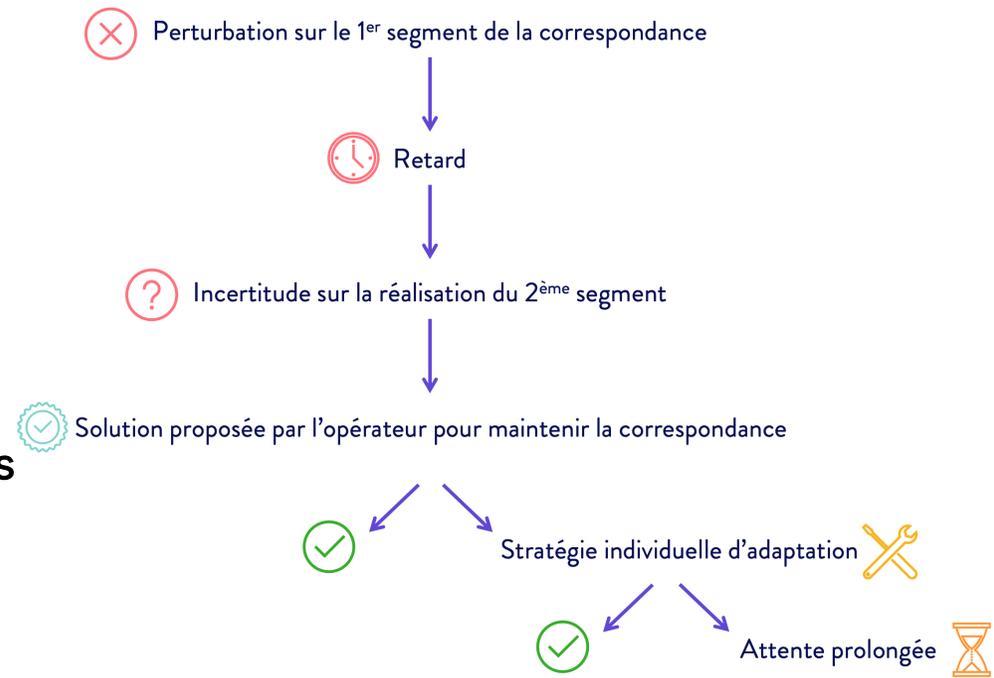
> **Attente prolongée** en l'absence de solution

« Quand on est arrivé pour l'aller, à Bordeaux, on nous a dit qu'on allait avoir au moins 45 minutes de retard. [...] Et, en fait, on nous a laissé un peu comme ça. Et après, de nous-mêmes, avec mes parents et mon cousin, on a décidé de se débrouiller autrement parce qu'on s'est douté que ça allait prendre plus de temps. [...] On s'est débrouillé par nos propres moyens. » *Sophie, 45 ans, Essonne*



« Si c'est le dernier train et qu'on a une correspondance, je crois que le train attend si le TGV est en retard. [...] Ça, c'est super. »
Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise

Solutions d'adaptation en cas de perturbation sur un voyage avec correspondance



3. PERTURBATIONS ET APRÈS-VENTE

> Après-vente et indemnisation complexifiées par les correspondances

- > Degrés d'information variables sur les processus d'indemnisation :
 - o **Méconnaissance** des possibilités d'indemnisation
 - o **Découverte** des possibilités au moment des perturbations
 - o Expertise de certain·e·s voyageur·e·s sur les processus d'indemnisation
- > Cas de processus d'indemnisation fluides et rapides : indemnisations **automatiques** (sans fournir d'effort) particulièrement appréciées
- > **Manques et améliorations** souhaitées :
 - o Manque d'**accessibilité** de l'information sur les remboursements
 - o Indemnisation sous forme de **bons d'achat** pas toujours appréciée
 - o Demande d'interactions **humanisées** face aux difficultés avec les assistants **virtuels**
 - o Difficultés rencontrées avec les **offres régionales**
- > Correspondances **facteur de complexité supplémentaire** pour l'après-vente et une difficulté sur un segment de trajet peut **entraver l'indemnisation du voyage dans son intégralité**



« On a su que le TER a eu quand même plusieurs heures de retard, on savait qu'on allait être un minimum indemnisé. Et, en fait, on a reçu le mail d'indemnités assez rapidement. On n'a pas eu besoin de se dire "est-ce qu'on fait une démarche". » Sophie, 24 ans, Essonne



« On pouvait remplir un questionnaire qui était très bien caché sur internet, pour ceux qui n'avaient pas l'habitude. » Mathias, 31 ans, Haute-Savoie



« Il faut aller sur le chat, le bot. [...] Rien de tel pour m'énerver, parce qu'on fait appel à une machine qui ne comprend pas. [...] J'ai besoin de parler à des gens. » Laïla, 64 ans, Paris



4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

- > **Les correspondances, un facteur de complexité supplémentaire pour les déplacements interurbains en modes collectifs**
 - > Associées à une **perte en qualité** → enjeu de **concurrence** de la **voiture** personnelle
 - > Présence de correspondances **complexifie l'expérience de voyage**, peut se combiner à d'**autres facteurs** de difficulté → effet multiplicateur de difficultés

PRÉPARATION DU VOYAGE

Correspondances **invisibilisées** par les **réservations intégrées** proposées par les agences de voyage en ligne

RÉALISATION DU VOYAGE

Effet plus marqué des correspondances, notamment si **intermodales** et/ou **changement de gare**

PERTURBATIONS

Enjeu fort des **perturbations sur le 1^{er} segment** des voyages avec correspondances

APRÈS-VENTE

Correspondances **complexifiant** les processus, notamment en cas d'**intermodalité** et/ou avec les **offres régionales**

- > **Différences notées entre modes** : correspondances au sein du même mode (ou entre modes ferroviaires / offres régionales) facilitées, correspondances avec l'aérien moins flexibles, correspondances avec cars SLO moins satisfaisantes sur la signalétique, l'attente et l'information en cas de perturbations



4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

PRÉPARATION DU VOYAGE

- > Voyager avec correspondances : un choix par défaut, associé à une **perte de qualité + concurrence** renforcée de la **voiture** face aux TCU en cas de correspondances → *améliorer l'attractivité économique des voyages avec correspondances*
- > **Réservation intégrée** via des agences de voyage en ligne → *expérience fluide pour les voyageur·euse·s à maintenir et renforcer + proposer davantage d'offres en correspondances intermodales*
- > Certain·e·s **OD complexes** parfois difficiles à réserver en ligne → *maintenir des canaux d'information et de réservation humanisés*
- > **Satisfaction globale** sur les étapes amont → correspondances presque **invisibilisées** au moment de la réservation

RÉALISATION
DU VOYAGE 

PERTURBATIONS 

APRÈS-VENTE 



4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

RÉALISATION DU VOYAGE

- > **Satisfaction globale** sur la **signalétique** en gare → *maintenir et renforcer*
- > **Manques** concernant la signalétique dans les **gares routières, petites gares** ferroviaires et les trajets entre espaces de transit (TC par ex) → *à améliorer*
- > **Personnel** apprécié dans les espaces de transit → *maintenir et renforcer dans les petites gares notamment*
- > Outils **numériques appréciés** pour l'orientation → *développer les fonctionnalités des applications des opérateurs, intégrer un guidage GPS*
- > Voyageur·euse·s **soucieux·euses** d'assurer leurs correspondances sans stress → *éviter de proposer des correspondances trop courtes (<15 min. par ex)*
- > Faciliter l'**appropriation du temps d'attente** aux correspondances par des aménités, aménagements et offres → *renforcer l'offre de places assises, maintenir un sentiment de sécurité, améliorer les espaces des petites gares ferroviaires et gares routières, faire des espaces de transit déjà des espaces de voyage, proposer des offres en lien avec le tissu local*

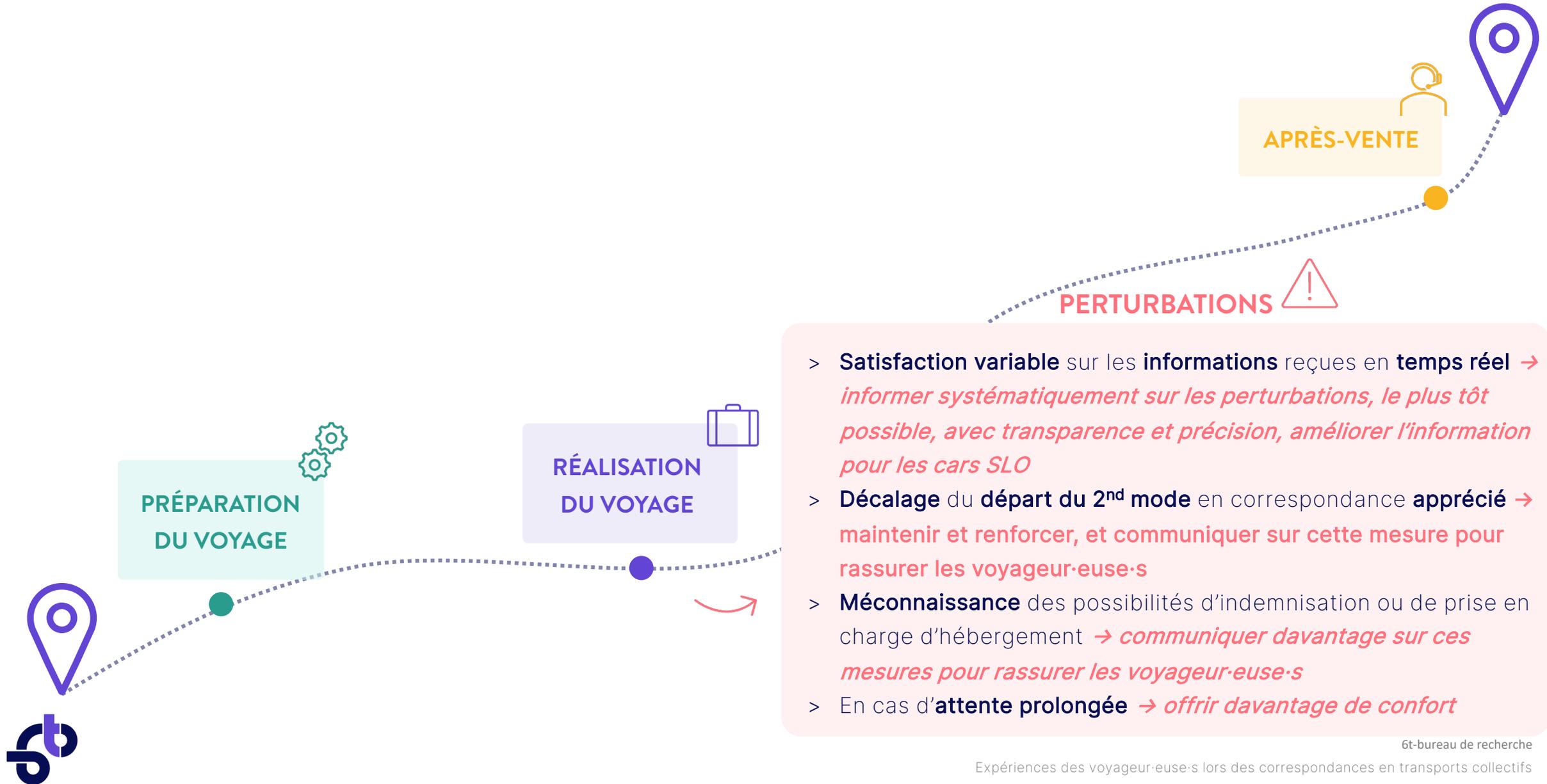
PRÉPARATION
DU VOYAGE

APRÈS-VENTE 

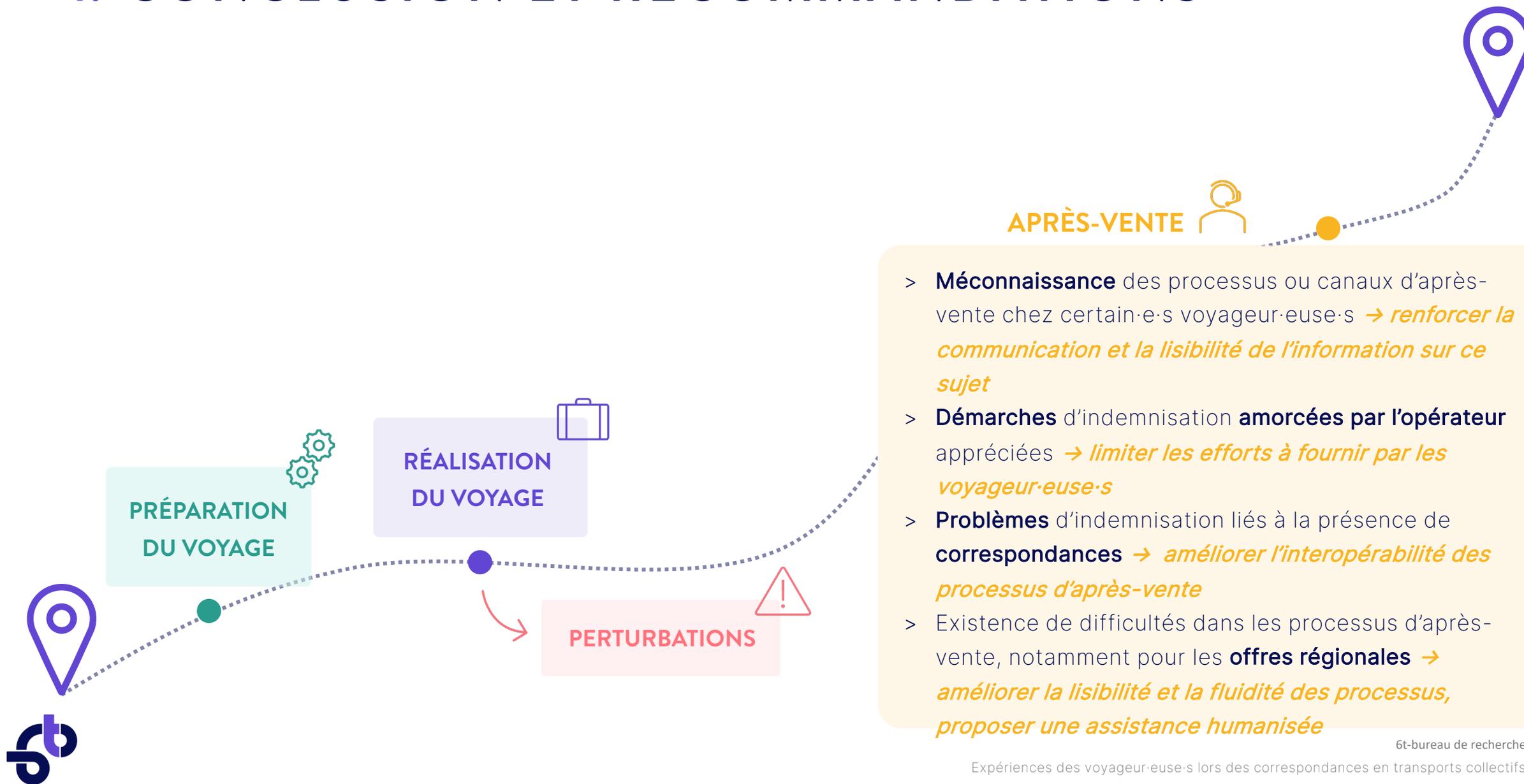
PERTURBATIONS 



4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS



4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS



APRÈS-VENTE

- > **Méconnaissance** des processus ou canaux d'après-vente chez certain·e·s voyageur·euse·s → *renforcer la communication et la lisibilité de l'information sur ce sujet*
- > **Démarches** d'indemnisation **amorçées par l'opérateur** appréciées → *limiter les efforts à fournir par les voyageur·euse·s*
- > **Problèmes** d'indemnisation liés à la présence de **correspondances** → *améliorer l'interopérabilité des processus d'après-vente*
- > Existence de difficultés dans les processus d'après-vente, notamment pour les **offres régionales** → *améliorer la lisibilité et la fluidité des processus, proposer une assistance humanisée*

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



6t-bureau de recherche

58 rue Corvisart

75 013 Paris

Info@6-t.Co | www.6-t.Co

+33 1 53 09 26 36