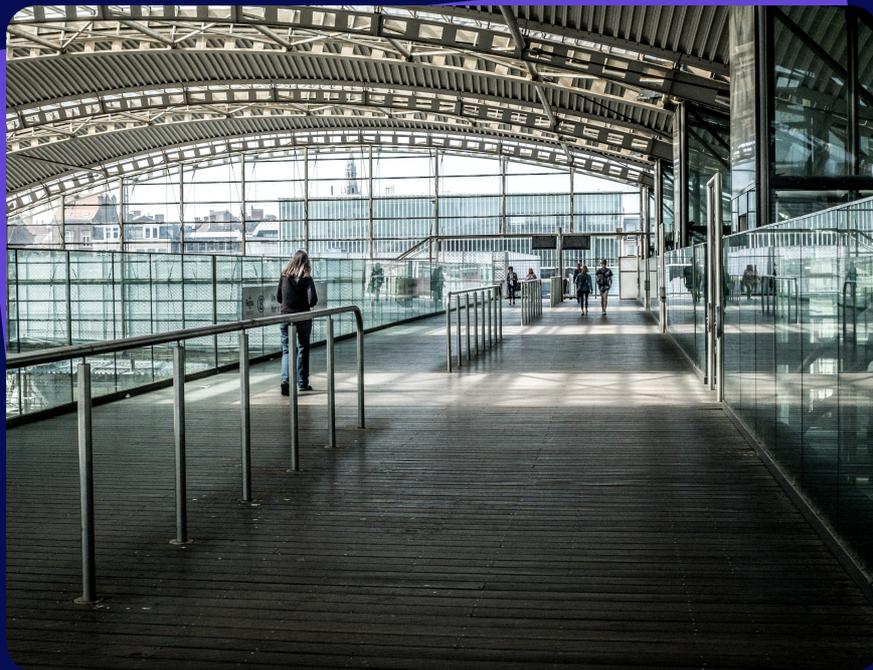




**6t bureau
de recherche**



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

RAPPORT D'ANALYSE

Étude réalisée par

6t-bureau de recherche

pour le compte de l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports



6t-bureau de recherche

58, rue Corvisart | 75013 Paris

info@6-t.co | www.6-t.co

+33 (1) 53 09 26 36

Version finale

Octobre 2024

IMPRESSUM

Commanditaire



Autorité de la Qualité de Service dans les Transports
Ministère de la transition écologique
1 place Carpeaux
92800 Puteaux

Mandataire



6t-bureau de recherche
58 rue Corvisart
75 013 Paris

Mode de citation recommandé

6t-bureau de recherche. (2024). *Expérience des voyageur-euse-s lors des correspondances en transports collectifs interurbains*. Rapport d'analyse.

Remarques

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

6t – bureau de recherche en bref

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

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

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



TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION ET METHODOLOGIE	4
1.	Introduction	5
1.1.	Contexte : les correspondances, un important enjeu de qualité de service	5
1.2.	Objectif : comprendre en détail l'expérience des voyageur·euse·s lors des correspondances	6
2.	Méthodologie	7
2.1.	Une méthodologie qualitative pour comprendre l'expérience et le ressenti des voyageur·euse·s	7
2.2.	Recrutement des enquêté·e·s	8
2.3.	Description de l'échantillon	9
2.4.	Structure des entretiens	11
2	PREPARER DES VOYAGES AVEC CORRESPONDANCES	12
1.	Les voyages avec correspondances, un choix le plus souvent par défaut	13
1.1.	Des voyageur·euse·s cherchant à éviter les correspondances	13
1.2.	De rares cas de voyages avec correspondances choisis spécifiquement	15
2.	Le numérique plébiscité dans la recherche d'information et la réservation	17
2.1.	SNCF Connect, premier réflexe pour de nombreux·euses voyageur·euse·s	18
2.2.	Multiplier les sources d'information numériques pour trouver la meilleure offre	19
2.3.	Le recours à l'information humanisée, une stratégie plus rare	21
3.	L'organisation des correspondances par les opérateurs ou par les voyageur·euse·s	21
3.1.	Des corresponances souvent organisées par les opérateurs	22
3.2.	De plus rares cas de correspondances organisées par les voyageur·euse·s elleux-mêmes	22
	Synthèse	25
3	VOYAGER AVEC DES CORRESPONDANCES	26
1.	Relier les modes en correspondance, une question d'espace	27
1.1.	Se repérer et s'orienter dans les espaces de transit et en correspondance	27
1.2.	L'importance de l'expertise d'usage pour s'orienter lors des correspondances	36
1.3.	Des facteurs complexifiant les déplacements lors des correspondances	38
2.	L'enjeu du temps dans l'expérience des correspondances	39
2.1.	Le juste temps de correspondance : ni trop ni trop peu	40
2.2.	Occuper le temps de correspondance	45
	Synthèse	50
4	RENCONTRER DES PERTURBATIONS LORS DES VOYAGES AVEC CORRESPONDANCES	51

1. L'information sur les perturbations : une première étape nécessaire pour s'adapter	52
1.1. Des informations en temps réel facilitant le parcours des voyageur-euse-s	52
1.2. Un manque d'information parfois déploré par les voyageur-euse-s	54
2. Réagir face aux perturbations	56
2.1. Impacts et ressentis générés par les perturbations	56
2.2. Différentes solutions d'adaptation en cas de perturbations	60
3. Après-vente et indemnisation : un processus complexifié par la présence de correspondances.....	65
3.1. Des degrés d'information variables sur les possibilités d'indemnisation.....	65
3.2. Des processus d'indemnisation qui aboutissent.....	67
3.3. Des processus d'indemnisation difficiles n'aboutissant pas toujours	68
Synthèse	70
5 CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	71
1. Préparation des voyages avec correspondances	72
2. Réalisation des voyages avec correspondances.....	73
3. Perturbations et après-vente sur les voyages avec correspondances.....	75
6 ANNEXE : GUIDE D'ENTRETIEN	78



INTRODUCTION ET METHODOLOGIE

1. INTRODUCTION

1.1. CONTEXTE : LES CORRESPONDANCES, UN IMPORTANT ENJEU DE QUALITE DE SERVICE

Combiner plusieurs lignes de transports collectifs au sein d'un même déplacement permet d'augmenter la portée de ces modes alternatifs à la voiture individuelle et d'enrichir l'offre proposée. Des **correspondances** sont ainsi possibles entre deux lignes différentes au sein d'un même mode. Par exemple, nombreux-euses sont les voyageur-euse-s à prendre un premier TGV jusqu'à Paris pour ensuite réaliser une correspondance entre deux gares et terminer leur voyage à bord d'un second TGV. Les correspondances peuvent également permettre de combiner deux modes différents, comme se rabattre en train vers un aéroport ou terminer son déplacement en TGV par un trajet en TER ou en car.

Ces correspondances constituent cependant une **rupture** dans l'expérience de voyage et peuvent entraver la fluidité du déplacement. Ainsi, les voyageur-euse-s en correspondance peuvent être amené-e-s à changer de gare, en empruntant un transport en commun urbain pour relier les deux ou à cheminer avec leurs bagages entre leurs deux modes de déplacement. Ils peuvent également se trouver confronté-e-s à des temps d'attente entre leurs deux segments de trajet. De plus, en cas de voyage avec correspondance, les conséquences des **retards et perturbations** se révèlent encore plus négatives pour les voyageur-euse-s, la perturbation d'un des modes empruntés pouvant se répercuter sur l'ensemble de la chaîne de déplacement, avec des enjeux en termes d'indemnisation, notamment dans le cas où plusieurs transporteurs différents sont concernés.

Notons à ce titre l'entrée en vigueur, en juin 2023, du règlement européen 2021/782 sur les droits et les obligations des voyageur-euse-s du ferroviaire¹, qui introduit de nouvelles dispositions en cas de correspondances manquées. Celles-ci sont désormais mieux indemnisées : dans le cas d'achat de billets avec correspondance (en une seule transaction), une correspondance manquée à cause d'un retard devra être remboursée à 100%, et une indemnisation équivalant à 75% du montant de la transaction devra être versée.

Si elles permettent de connecter en transports collectifs de plus nombreux points du territoire et ainsi d'enrichir l'offre et de mieux concurrencer la voiture, les correspondances constituent,

¹ https://www.stradalex.eu/fr/se_src_publ_leg_eur_io/toc/leg_eur_io_1_20210517_172/doc/joue_2021.172.01.0001.01 (consulté le 01/12/2023)

de multiples façons, une rupture dans le parcours des voyageur·euse·s et présentent à ce titre le **risque d'une perte en qualité de service**.

1.2. OBJECTIF : COMPRENDRE EN DETAIL L'EXPERIENCE DES VOYAGEUR·EUSE·S LORS DES CORRESPONDANCES

L'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports (AQST) souhaite ainsi **comprendre en profondeur l'expérience des voyageur·euse·s réalisant des déplacements en transports collectifs interurbains avec correspondances**, qu'il s'agisse d'une correspondance au sein d'un même mode / avec un même opérateur, ou d'une correspondance entre différents modes.

Nous nous intéressons ici aux déplacements **interurbains** en transports collectifs, étant entendus comme les déplacements permettant de se rendre d'une agglomération à une autre, d'une portée minimale d'une centaine de kilomètres. Ces déplacements peuvent être réalisés avec différents modes, principalement terrestres (TGV, Intercités, TER, cars régionaux ou SLO). Nous choisissons de centrer l'étude sur les correspondances en transports collectifs interurbains plutôt qu'urbains, ces deux catégories étant trop différentes pour être abordées conjointement suffisamment en profondeur, et les correspondances au cours de déplacements interurbains présentant des enjeux plus forts, en termes de signalétique, de ponctualité, de perturbations ou de lisibilité de l'offre.

Cette diversité de modes permet des **combinaisons multiples** en modes collectifs, avec les correspondances associées : par exemple, correspondance TGV + car régional, correspondance TGV + avion, etc. Notons que nous nous intéressons, dans le cadre de cette étude, aux correspondances effectuées **en France**, bien qu'elles puissent s'inscrire dans le cadre de déplacements ayant pour origine ou destination un pays étranger. Le champ de l'étude inclut les déplacements interurbains en transports collectifs effectués pour motifs travail (déplacements pendulaires) ou loisirs (vacances, week-end, etc.).

Il s'agit de comprendre finement l'expérience des voyageur·euse·s concernant ces correspondances, ainsi que les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, afin d'**améliorer la qualité de service des transports collectifs en correspondance**.

2. METHODOLOGIE

2.1. UNE METHODOLOGIE QUALITATIVE POUR COMPRENDRE L'EXPERIENCE ET LE RESSENTI DES VOYAGEUR-EUSE-S

L'objectif de l'AQST est d'**appréhender finement l'expérience et le ressenti des voyageur-euse-s lors des correspondances en transports collectifs**. Pour ce faire, la **méthodologie qualitative** apparaît la plus adaptée. Elle permet d'étudier en profondeur les perceptions, les représentations et les expériences subjectives vécues par les individus en laissant les enquêté-e-s s'exprimer librement sans orienter ou influencer le discours par des modalités de réponse établies *a priori*.

La méthodologie qualitative présente néanmoins certaines limites : ses résultats ne sont pas représentatifs à l'échelle de la signalétique des individus (âge, sexe, CSP, résident du centre ou de la périphérie, etc.). Elle ne permet donc **pas de caractériser précisément des différences de perceptions par type de voyageur-euse-s ou par mode**, par exemple. 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* »². La méthodologie qualitative permet donc de viser l'exhaustivité en appréhendant finement la manière dont les perceptions subjectives ou les pratiques sont formées et influencées par une variété de situations, mais pas de conclure précisément que certaines caractéristiques sociodémographiques (e.g., retraités, hommes jeunes) sont corrélées à certaines opinions. De la même manière, **la méthode qualitative ne permet pas de tirer de conclusions chiffrées**, de pourcentages ou de ratios qui pourraient être extrapolés. Si les méthodes quantitatives permettent de fournir des résultats chiffrés et de les croiser avec différentes variables contextuelles et sociodémographiques, celles-ci s'avèrent peu adaptées à l'appréhension des perceptions, des ressentis, des opinions subjectives, et ne se prêtent donc pas à l'étude du sujet d'intérêt pour l'AQST. Le choix d'une méthodologie qualitative reflète donc une volonté de recueillir un maximum d'informations détaillées sur l'expérience et le ressenti subjectif des voyageur-euse-s , pour des profils et pratiques diversifiés.

L'approche qualitative proposée pour appréhender les réactions des voyageur-euse-s utilisant plusieurs modes collectifs interurbains et réalisant des correspondances entre ceux-ci est celle de l'**entretien semi-directif**. Celle-ci permet une compréhension fine de l'expérience et des perceptions individuelles. En effet, au vu de la grande variété de situations pouvant être

² Blanchet A., Gotman A., (1992), *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*.

rencontrées par les voyageurs, il convient de laisser à chacun-e l'opportunité de s'exprimer en détail sur son expérience personnelle. Lors d'un entretien, l'enquêteur-riche peut ainsi plus aisément s'adapter à la singularité de chaque cas et poser des questions spécifiques, là où une approche par *focus group*, plus adaptée à l'émergence du consensus ou du désaccord ou à la co-construction de solutions, ne permettrait pas une analyse aussi fine. Notre enquête qualitative s'appuiera sur la réalisation d'une série d'une **vingtaine d'entretiens semi-directifs longs** (d'une durée d'environ 1h chacun). Ce nombre permet d'obtenir une diversité de profils et de pratiques, assurant une analyse poussée du sujet étudié.

2.2. RECRUTEMENT DES ENQUÊTEURS

Afin d'analyser l'expérience et le ressenti des voyageurs réalisant des correspondances en transports collectifs interurbains, le recrutement a ciblé des personnes **ayant réalisé au moins un voyage en transport collectifs interurbains avec correspondance au cours de la période récente**. L'échantillon est ainsi composé de voyageurs ayant une ou plusieurs expériences de voyages en transports collectifs interurbains avec correspondances dans les deux mois précédant l'enquête. Cela permet aux enquêtés de relater leur expérience avec suffisamment de précision de fiabilité.

Notre champ d'étude inclue les **modes collectifs interurbains** (pour la réalisation de déplacements d'une portée minimale d'une centaine de kilomètres) suivants : TGV, Intercités, TER, cars régionaux ou SLO essentiellement, ainsi qu'avion et ferry, de manière moins centrale.

Concernant les déplacements interurbains, le lieu de résidence a une incidence forte sur l'abondance et la diversité de l'offre disponible, ainsi que sur la **qualité de service**, ce qui affecte notamment l'expérience des correspondances (temps d'attente, aménagement des espaces de correspondances).

Les enquêtés ont été recrutés en ciblant diverses catégories de territoires, tout en incluant l'agglomération parisienne, du fait de la spécificité et de la densité de son offre de transports collectifs interurbains comme urbains. Les enquêtés sont répartis selon plusieurs zones, de manière à obtenir une diversité territoriale.

Outre cette diversité de lieu de résidence, nous avons veillé à respecter **la diversité de notre échantillon en termes de profil sociodémographique** : genre, âge, catégorie socioprofessionnelle. Une variété en termes de **modes** collectifs interurbains empruntés (TGV, Intercités, TER, cars régionaux et SLO, voire avion ou ferry le cas échéant) en correspondance, de fréquence et de motif d'utilisation a également été garantie. Nous avons également recruté 7 enquêtés ayant été exposés à des perturbations sur un trajet en

transports collectifs interurbains avec correspondance au cours des deux mois précédant la passation des entretiens.

2.3. DESCRIPTION DE L'ECHANTILLON

Le tableau suivant présente le profil des enquêté·e·s en termes d'âge, ville et agglomération de résidence, profession et fréquence d'utilisation des transports en commun. Des pseudonymes leur ont été attribués afin de préserver leur anonymat.

Pseudonyme	Age	Département	Type d'environnement	Activité / Profession	Modes en correspondance	Motif	Perturbation
Éric	47	Hérault	Urbain	Conducteur spécialisé	Train-train	Loisirs	Non
Catherine	51	Moselle	Périurbain	Commandant de police	Train-train	Loisirs	Non
Sylvie	58	Tarn-et-Garonne	Urbain	Commerçante	Car-avion	Professionnel	Non
Sophie	24	Essonne	Périurbain	Assistante commerciale	Train-train		Oui
Thomas	35	Seine-Saint-Denis	Urbain	Régisseur	Train-train	Loisirs	Non
Yasmina	53	Yvelines	Rural	Gestionnaire de contentieux	Car-car	Loisirs	Oui
Laila	64	Paris	Urbain	Brocanteuse	Train-train	Professionnel	Non
Corentin	29	Rhône	Urbain	Analyste financier	Train-train	Loisirs	Oui
Charlotte	27	Paris	Urbain	Contrôleuse de gestion	Train-train	Loisirs	Non
Estelle	27	Var	Périurbain/ Rural	Assistante de direction	Car-train-train	Loisirs	Oui
Jérémy	31	Ille-et-Vilaine	Ville moyenne	Intérimaire dans l'agroalimentaire	Train-train-car	Loisirs	Oui
Yves	63	Finistère	Périurbain/rural	Retraité	Train-train	Professionnel	Oui
Jérôme	37	Bouches-du-Rhône	Urbain	Facteur d'équipe	Train-car	Loisirs	Non
Emmanuel	54	Val-d'Oise	Urbain	Gérant d'un club de tennis	Train-train	Loisirs	Non
Joris	38	Haute-Garonne	Urbain	Vente informatique	Train-train	Loisirs	Non
Émilie	39	Haute-Vienne	Urbain	Approvisionneuse	Train-train	Professionnel	Oui
Lara	21	Nord	Urbain	Étudiante	Avion-train	Loisirs	Non
Clément	36	Nord	Urbain	Coordinateur d'équipe dans le social	Avion-car	Loisirs	Non
Eléa	22	Eure-et-Loir	Rural	Salariée à l'ONF	Train-train	Loisirs	Non
Mathias	31	Haute-Savoie	Périurbain	Agent administratif	Train-avion	Loisirs	Non

2.4. STRUCTURE DES ENTRETIENS

Les entretiens ont été réalisés au cours des deux premières semaines de novembre 2023, à l'aide d'un **guide constitué de questions ouvertes**, afin d'orienter les enquêté-e-s vers les sujets d'intérêt tout en laissant libre cours à la conversation.

Par ses questions et relances, l'enquêteur-riche les a invité-e-s **à réfléchir sur leurs pratiques et sur leurs ressentis, de manière à faire émerger les éléments clefs de leur leurs expériences des correspondances en transports collectifs interurbains. Nous nous sommes intéressé-e-s à l'ensemble de l'expérience de voyage en transports collectifs interurbains avec correspondance, de la recherche et réservation du voyage à l'après-vente et les éventuelles indemnisations, en détaillant le voyage en lui-même et sa ou ses correspondance(s)**. Ce guide d'entretien a fait l'objet d'une validation par l'AQST et est disponible en annexe.

Les thématiques suivantes ont été abordées avec les enquêté-e-s :

- **Profil, équipement et pratiques** de mobilité quotidienne, afin de caractériser chaque enquêté-e ;
- **Description du dernier voyage** en transports collectifs interurbains avec correspondance ;
- **Focus sur la correspondance** : temps d'attente, ponctualité, qualité des espaces d'attente, activité(s) réalisée(s) durant le temps d'attente, signalétique, etc. ;
- **Recherche d'information** en amont du voyage et **réservation** : canaux mobilisés, lisibilité des informations, critères de choix ;
- Le cas échéant, description d'une situation de correspondance avec **perturbations** : informations sur la perturbation, expérience de la perturbation, **après-vente** et indemnisation éventuelle ;
- Pistes d'**amélioration et solutions** envisagées par les voyageur-euse-s afin d'améliorer leur expérience des correspondances en transports collectifs interurbains.

Au fil de l'entretien, nous avons cherché à cerner le niveau de connaissance des enquêté-e-s sur l'offre collective interurbaine avec correspondance.

Le matériau récolté au cours des entretiens a donné lieu à l'extraction de verbatim, illustrant l'analyse présentée dans ce rapport. Les prénoms des enquêté-e-s ont été modifiés afin de garantir leur anonymat.



2

PREPARER DES VOYAGES AVEC CORRESPONDAN CES

Nous nous intéressons ici à **l'ensemble de l'expérience** des voyageur·euse·s effectuant des déplacements en transports collectifs interurbains avec correspondance(s). Cela inclut donc les étapes **en amont du voyage** lui-même : recherche d'information, réservation, préparation du voyage.

Dans le cas d'un déplacement complexe, incluant une voire plusieurs correspondance(s) avec des modes collectifs interurbains, comment s'organisent les voyageur·euse·s ? La préparation des voyages avec correspondance(s) diffère-t-elle de celle d'un déplacement interurbain direct en transports collectifs ? Des **stratégies spécifiques** sont-elles mises en œuvre ?

1. LES VOYAGES AVEC CORRESPONDANCES, UN CHOIX LE PLUS SOUVENT PAR DEFAUT

Nous pouvons dans un premier temps nous intéresser aux **facteurs de choix** des voyages en modes collectifs interurbains impliquant des correspondances. Ces correspondances représentant une spécificité qui modifie l'expérience des déplacements interurbains concernés, le choix modal des voyageur·euse·s peut se trouver modifié.

1.1. DES VOYAGEUR·EUSE·S CHERCHANT A EVITER LES CORRESPONDANCES

Dans la majorité des cas, les voyageur·euse·s cherchent à **éviter** les correspondances, qui sont considérées comme un **élément négatif** du voyage. Alors qu'ils recherchent la praticité dans leurs déplacements interurbains, ils perçoivent les ruptures générées par les correspondances comme des éléments perturbateurs, complexifiant leur expérience de voyage.

« En général, on essaie de faire en sorte qu'il y ait le moins de changement possible, que ce soit le plus direct possible parce que c'est pas évident à chaque fois, selon où on va, selon comment on est chargé ou quoi, et selon le temps aussi d'attente [...]. Quand il y a des changements, s'il faut les faire, on le fait et on prend au plus pratique. » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône, correspondance train-car

« C'est vrai que j'essaie d'éviter justement, 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, correspondance train-train

a) **Voyager avec des correspondances : une option choisie par défaut**

Voyager en correspondance apparaît alors comme un **choix par défaut**, lorsqu'il n'y a pas d'autre option envisageable. Cela concerne notamment les itinéraires reliant des destinations hors grandes métropoles. Pour les personnes résidant en province, voyager peut souvent impliquer de réaliser une correspondance à Paris, comme pour Clément, souhaitant se rendre de Lille au Japon, ou Yves, se rendant du Finistère à Marseille.

« En général, je privilégie... en tout cas quand je fais des longues distances, les directs, mais c'est vrai que ce n'est pas toujours possible. Donc si je n'ai pas le choix, je fais la correspondance. » Clément, 36 ans, Nord, correspondance car-avion

« Par exemple, de Lille Europe jusqu'à Marseille, on peut descendre avec le même train. Tandis que de Bretagne jusqu'à Marseille, c'est pas possible, il faut prendre deux trains, voire trois selon les horaires. Et comme avec l'histoire des 2h et demie, on peut plus prendre l'avion³... Il y a une liaison aérienne entre Lorient et Marseille avec les nouvelles règles d'écologie. Mais ces avions ont été annulés. C'est annulé maintenant. On est vraiment obligé de prendre le train, ça fait que c'est long pour descendre à Marseille de chez moi. Je mets à peu près 8h. » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

b) **La concurrence de la voiture face aux déplacements interurbains en modes collectifs avec correspondances**

Pour les déplacements interurbains, la **concurrence** qui peut exister entre les modes collectifs et le mode individuel motorisé qu'est la **voiture** se trouve **renforcée** lorsque des correspondances rendent l'option en modes collectif moins attractive (en termes de temps de déplacement, mais aussi de praticité). La voiture personnelle présente en effet l'avantage de permettre des déplacements **porte-à-porte et directs**.

Pour se rendre de Noisy-le-Sec à Niort, Thomas a hésité à voyager en train avec correspondance à Poitiers (option qu'il a finalement choisie) et prendre sa voiture. Il précise qu'être chargé ou voyager avec ses animaux l'incite davantage à prendre sa voiture pour éviter des correspondances.

³ L'enquête fait référence à la suppression des liaisons aériennes intérieures lorsqu'une liaison ferroviaire directe de moins de 2h30 est possible. Dans le cas qu'il évoque, il semble pourtant que des vols Brest-Marseille soient toujours proposés à la vente.

<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16193#:~:text=Certains%20vols%20int%C3%A9rieurs%20sur%20le,Journal%20officiel%20du%2023%20mai>.

*« On aurait pu, 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, par exemple. Dans ces cas-là, on privilégie plutôt la voiture. »
Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train*

Ayant trouvé pénible et « compliquée » son expérience de voyage entre Paris et le Sussex anglais, impliquant des correspondances, Laïla réalise désormais ce voyage régulier en voiture.

« C'était tellement compliqué que je crois que dans mon cerveau, après, j'ai saoulé mon compagnon pour qu'on y aille en voiture. [...] Évidemment, faut payer le péage, l'essence, tout ça, machin, mais après on arrive à Calais, la voiture, elle va dans le souterrain, on reste dans la voiture et puis après on arrive en Angleterre. » Laïla, 64 ans, Paris, correspondance train-train

1.2. DE RARES CAS DE VOYAGES AVEC CORRESPONDANCES CHOISIS SPECIFIQUEMENT

Le prix fait partie des principaux facteurs de choix modal. Si les voyages en modes collectifs interurbains avec correspondance sont rarement compétitifs en termes de coût temporel (ils sont au contraire plus longs), ils peuvent l'être en termes de coût monétaire.

Alors que les voyageurs cherchent généralement à éviter les correspondances, le **prix avantageux de certains voyages en correspondance** – notamment par rapport à un trajet direct – peut les orienter vers ce choix, ou du moins entrer en ligne de compte dans leur choix de voyage avec correspondance, aux côtés d'autres facteurs.

Thomas explique par exemple que, lorsqu'il se trouve en situation de choix entre un trajet interurbain direct et un trajet avec correspondance, les différences de tarif, ainsi que la disponibilité sur les horaires souhaités, peuvent l'orienter vers un trajet avec correspondance.

« C'est une histoire de disponibilité et de tarif. C'est un peu les deux choix qui peuvent orienter vers la correspondance, sauf à certains endroits où c'est obligatoire. Type justement le trajet dont je vous parlais, pour aller à Chatelaillon où il n'y a pas le choix que de prendre le TGV et le TER. Niort, par exemple, il y a des trains en direct et il y a des trains avec correspondance à Poitiers. Les deux existent, donc quand on peut, on prend le direct, mais parfois on est obligé de prendre la correspondance. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

Outre la disponibilité aux horaires souhaités et les tarifs proposés, nous pouvons mentionner le cas de Catherine, qui a spécifiquement choisi de se rendre de Luxembourg à Paris avec

une correspondance en train à Thionville, alors que des trajets directs étaient proposés. Catherine s'est d'abord rendue à Luxembourg depuis Thionville, puis s'est rendue de Luxembourg à Paris pour son trajet retour. Lors de son passage à Luxembourg, elle ne souhaitait pas s'encombrer des bagages nécessaires pour son séjour parisien. S'arrêter à Thionville lui a permis de récupérer ses bagages pour se rendre ensuite à Paris. Ce cas de figure - choix d'une correspondance pour **faciliter l'organisation personnelle** - apparaît néanmoins exceptionnel.

« Quand je revenais, comme j'étais partie sur Luxembourg le vendredi après-midi parce que j'avais une réunion liée à mon diplôme, et comme je partais le week-end à Paris, je n'avais pas pris toutes mes affaires pour le week-end et c'est mon conjoint qui me ramenait ma valise à la gare pour le week-end. Donc c'est pour ça que je n'ai pas pris directement le TGV Luxembourg-Paris. Sinon, oui, effectivement, il y avait la possibilité de faire directement Luxembourg-Paris. » Catherine, 51 ans, Moselle, correspondance train-train

Corentin n'observe au contraire pas de différence de tarif entre les voyages en train directs ou avec correspondances. Les correspondances générant une perte qualité du voyage, elles **devraient selon lui être associées à des tarifs plus avantageux**, comme il le mentionne dans le cas de l'avion.

« En général, les correspondances, c'est le même prix que les trains en direct, c'est juste les horaires qui changent. Et vu que c'est quelque chose qui est contraignant pour l'utilisateur, ça serait peut-être plus intéressant que le prix soit moins élevé que les trajets directs, comme sur l'avion par exemple. » Corentin, 29 ans, Rhône, correspondance train-train

Concernant le choix modal des voyages avec correspondances, signalons également le cas de cet enquêté, qui suggère d'offrir davantage de possibilités de correspondances au moment de la réservation, notamment de **correspondances intermodales**, associant le train et le car interurbain.

« Je pense qu'on devrait avoir le choix. On devrait nous proposer automatiquement quel transport on veut pour la correspondance, ne pas être obligé de prendre, par exemple, deux fois le train. On aurait pu me proposer par exemple de prendre aussi le bus ou autre chose. Ça, déjà, ça se voit à la recherche parce qu'on nous propose automatiquement de prendre un deuxième train alors qu'on pourrait me proposer un autre moyen. » Eric, 47 ans, Hérault, correspondance train-train

Comparativement à des trajets directs, les correspondances dans les voyages interurbains en modes collectifs pèsent négativement dans la balance du choix modal. Les principaux **facteurs de choix modal** sont **négativement affectés** par l'existence de correspondances.

Par rapport à un trajet direct, voire à la voiture, les correspondances **augmentent le temps du déplacement et l'incertitude** associée à sa bonne réalisation, et en **diminuent la praticité et le confort**, à de rares exceptions près. Le coût monétaire et la disponibilité horaire ne semblent pas spécifiquement jouer en faveur ou en défaveur des voyages avec correspondances. Ces critères apparaissent en tout cas comme les seules marges de manœuvre pour améliorer l'attractivité des voyages avec correspondance. Baisser le coût de ces voyages, pour compenser la perte d'attractivité relative aux autres facteurs de choix modal, pourrait amener davantage de voyageurs·euses à les choisir délibérément.

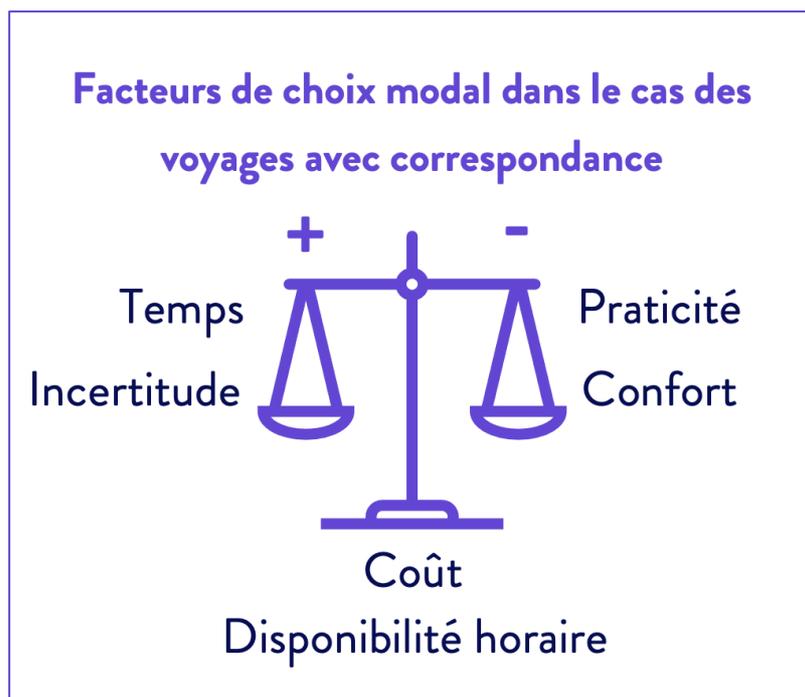


Figure 1 : Facteurs de choix modal et correspondances

2. LE NUMERIQUE PLEBISCITE DANS LA RECHERCHE D'INFORMATION ET LA RESERVATION

En amont du voyage, l'étape de préparation (recherche d'information et réservation) repose, pour la très grande majorité des enquêté·e-s, sur les outils numériques, aussi bien via des **applications** smartphone que sur des sites internet consultés depuis un **ordinateur**. Ces outils numériques viennent alors remplacer les canaux humanisés, en agence ou guichets.

« C'est vrai qu'en termes d'information, dans les applications, en général ils informent assez. [...] Selon moi, ça reste le meilleur outil pour informer les gens

et même éviter les déplacements inutiles. » Catherine, 51 ans, Moselle, correspondance train-train

« J'ai tout regardé sur internet, je ne me suis jamais rendu en guichet. » Joris, 38 ans, Haute-Garonne, correspondance train-train

2.1. SNCF CONNECT, PREMIER REFLEXE POUR DE NOMBREUX·EUSES VOYAGEUR·EUSE·S

Le train (grande ligne ou TER) est impliqué dans la majorité des voyages en modes collectifs interurbains de notre enquête. L'agence de voyage en ligne de la SNCF, SNCF Connect, a été mentionné par de nombreux·euse·s enquêté·e·s, et semble constituer leur **premier réflexe** lors de la préparation d'un voyage.

a) Une agence de voyage en ligne offrant une expérience intégrée et fluide

Dans le cas de Lara, l'usage de l'application lui permet non seulement de trouver les informations liées à son trajet, mais aussi d'effectuer sa réservation, de télécharger directement ses billets sur son smartphone (e-billets) et de n'avoir qu'à monter un QR code aux portiques d'entrée et/ou lors d'un contrôle à bord.

« 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, correspondance train-avion

L'usage de cette application participe à la **fluidité** de son voyage et couvre plusieurs aspects du processus lié au voyage, offrant ainsi une **expérience intégrée**.

b) Pour les voyageur·euse·s régulier·e·s, une habitude permettant de limiter l'usage de SNCF Connect à la réservation

Le poids de l'habitude de certains déplacements permet aux voyageur·euse·s d'avoir acquis une certaine **expertise d'usage** sur leurs trajets réguliers, dont SNCF Connect fait partie. Thomas explique ainsi consulter ce site, mais connaître « *presque par cœur* » les offres qui y sont proposées.

« Je vais sur le site de la SNCF [SNCF Connect] pour le train. Après le reste, c'est devenu tellement une habitude que l'on connaît presque par cœur les horaires. Mais, oui, je vais sur le site de la SNCF pour voir les trains, les prix sur le site ou l'application d'ailleurs, voir les trains, les prix et réserver. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

L'habitude et l'expertise d'usage acquise peuvent même amener certains voyageur-euse-s à **se passer de recherche d'information**, puisqu'ils réalisent des voyages réguliers pour lesquels ils connaissent déjà l'offre. C'est le cas d'Yves, qui se rend régulièrement à Aix-en-Provence pour des formations dans le cadre de son activité professionnelle, et qui connaît déjà les informations relatives au trajet entre son domicile, dans le Finistère, et le Sud de la France. Voyageant dans un cadre professionnel, il ne réserve pas lui-même le voyage et s'en tient à la recherche d'information.

« C'est souvent à peu près les mêmes horaires que je prends. Au début, j'allais sur SNCF Connect, maintenant j'y vais plus, j'ai gardé des horaires et puis je te transmets ça à la personne qui s'occupe de réserver les billets de train. » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

Dans ce cas, SNCF Connect n'est plus consulté pour rechercher des informations, mais seulement pour réserver des billets.

Citons enfin l'exemple de Charlotte, voyageuse familière de l'application SNCF Connect qui couple l'usage de celle-ci d'**informations glanées auprès des ami-e-s** à qui elle rend visite, à Biarritz (train Paris Bordeaux puis TER Bordeaux-Biarritz). La connaissance du réseau TER local et l'expertise d'usage de ses hôtes viennent ainsi compléter les informations consultées en ligne.

« Ce que je fais en général, c'est que je regarde avant le trajet. [...] C'est vrai que Paris-Bordeaux, c'est un trajet que je connais bien et je sais qu'il y a souvent des correspondances pour le sud-ouest à partir de Bordeaux. Donc, j'ai regardé, c'est là que j'ai trouvé le billet en TGV Max et, après, j'ai demandé à l'amie que j'allais visiter comment je pouvais un peu m'organiser. Elle m'a donné les gares les plus proches. J'ai demandé si c'était bien desservi en TER et comment je pouvais m'organiser. » Charlotte, 27 ans, Paris, correspondance train-train

2.2. MULTIPLIER LES SOURCES D'INFORMATION NUMÉRIQUES POUR TROUVER LA MEILLEURE OFFRE

Si la plupart des voyageur-euse-s s'en tiennent à la recherche d'information directement auprès du transporteur (SNCF, notamment), certain-e-s **multiplient les canaux** d'information afin de rechercher les **meilleures offres** pour leurs voyages avec correspondance, qu'il s'agisse des meilleures offres tarifaires ou de trouver les horaires qui leur conviennent le mieux.

Eléa utilise par exemple l'application **Google Maps** en complément de l'application SNCF Connect. Elle explique parfois obtenir de meilleures informations sur les horaires des TER

avec Google Maps, et pouvoir de plus mettre ceux-ci en lien avec les horaires des bus pour rejoindre la gare.

« Les deux [SNCF Connect et Google Maps] sont vraiment pratiques et se complètent, j'ai envie de dire. J'utilise quand même principalement SNCF Connect parce qu'on peut directement réserver et sélectionner les horaires qui nous arrangent. Et sinon, Google Maps, parce que, justement, c'est lui des fois qui affine quand il vaut mieux prendre, si un train Nomad ou si la ligne TER est plus rentable au niveau des horaires, ce qui n'est pas toujours directement fait par l'application SNCF. [...] Par exemple, quand je veux utiliser l'application SNCF pour me rendre à la gare de Dreux, des fois je prends le bus [...] Ce n'est pas toujours indiqué, alors que sur Google, il y a plusieurs modes de transports qui sont présents. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

Mathias a quant à lui effectué un déplacement avec correspondance train-avion, en se rendant d'abord d'Annecy à Genève en train, puis en prenant l'avion à l'aéroport de Genève. Pour le premier segment de son trajet, il a consulté les **sites de deux transporteurs** proposant des liaisons Annecy-Genève, en car et en train. Il a successivement dû consulter ces deux sites, afin de trouver les horaires correspondant le mieux à son vol.

« Il y avait le choix entre un car mis en place entre la France et la Suisse, un car qui partait du même endroit que ma gare de départ qui allait directement jusqu'à l'aéroport en passant par la ville de Genève. Donc j'avais regardé les horaires sur internet de ce car, sur le site-même de la compagnie de car et j'avais vu que les horaires ne correspondaient pas, il fallait partir trop tôt ou après c'était trop tard pour l'avion. Donc du coup j'ai regardé le TER sur SNCF Connect et ensuite j'ai repris l'application TPG des transports publics de Genève pour trouver la ligne de bus que je pouvais prendre pour relier l'aéroport. » Mathias, 31 ans, Haute-Savoie, correspondance train-avion

Outre la recherche d'informations sur les horaires, l'usage de plusieurs canaux d'information est aussi une stratégie pour comparer les prix et **rechercher les offres tarifaires les plus avantageuses**. Pour l'avion, notamment, de nombreux comparateurs en ligne remplissent cette fonction, et l'offre de comparateurs s'étend aussi aux transports terrestres, avec le site **Trainline**. Corentin explique utilise ce site afin de comparer les offres de différentes compagnies ferroviaires, plutôt que de s'en remettre uniquement à la SNCF.

« Alors, pour l'avion, c'était sur Kayak ou Skyscanner, donc les applications pour comparer les prix en direct, et pour tout ce qui était car et covoiturage, train, c'est sur Trainline que je fais ça, pour avoir toutes les sociétés ferroviaires et pas uniquement la SNCF. » Corentin, 29 ans, Rhône, correspondance train-train

2.3. LE RECOURS A L'INFORMATION HUMANISEE, UNE STRATEGIE PLUS RARE

Pour les déplacements interurbains avec correspondances, comme pour les déplacements interurbains de manière générale⁴, la recherche d'information est majoritairement effectuée en ligne, mais certain·e·s voyageur·euse·s peuvent avoir une préférence pour l'information humanisée. Dans le cas de **trajets complexes, avec correspondance**, l'intérêt de l'**information humanisée** peut même se trouver renforcé.

L'expérience de Jérémie en témoigne. Il souhaitait se rendre de Toulon à Rennes, et devait pour cela réaliser une correspondance à Marseille. Il explique ne pas avoir réussi à trouver ni réserver de trajet en ligne en indiquant ses points de départ et d'arrivée, et s'être **rendu au guichet**, où il a pu obtenir une **information sur la correspondance** à réaliser.

« Rennes-Toulon, ça n'a pas marché. Alors, on a fait Toulon-Marseille et Marseille-Rennes. Il y a une correspondance, on est obligé de prendre un train de banlieue en fait. [...] Je sais qu'on a fait ça sur internet, ça marchait pas. Et quand on est allé directement à la gare SNCF, ça a marché. Peut-être qu'on est allé trop vite, [...] et dans la précipitation on a loupé des trucs, des fois c'est compliqué. Pour ça, je préfère faire au guichet direct que sur internet. [...] Pour réserver, c'est plus facile. Au moins, ils vous expliquent et au moins ils nous disent les étapes qu'on doit faire et si on doit prendre un autre train là-bas, et tout ça. » Jérémie, 31 ans, Ille-et-Vilaine, correspondance train-train

L'information humanisée peut donc s'avérer une solution utile, lorsque le numérique ne permet pas de répondre aux besoins des voyageur·euse·s, ce qui peut notamment être le cas pour des déplacements complexes impliquant des correspondances.

3. L'ORGANISATION DES CORRESPONDANCES PAR LES OPERATEURS OU PAR LES VOYAGEUR·EUSE·S

Selon les cas, les voyages en modes collectifs interurbains peuvent être réservés et achetés en une seule opération, ou bien en plusieurs segments. Cela peut tenir à l'offre disponible sur les itinéraires souhaités, mais aussi aux stratégies des voyageur·euse·s.

⁴ Voir l'étude de 6t-bureau de recherche, pour l'AQST (2020) sur la lisibilité des tarifs et conditions associées pour les voyageurs dans leurs déplacements interurbains.

3.1. DES CORRESPONDANCES SOUVENT ORGANISEES PAR LES OPERATEURS

Les voyageurs recherchant et réservant très majoritairement en ligne leurs déplacements interurbains en modes collectifs, certaines correspondances sont directement proposées par les transporteurs, comme l'expliquent Thomas ou Sylvie.

« [On achète les billets] ensemble, c'est une réservation, souvent on prend le retour d'ailleurs avec. Mais effectivement, c'est au sein de la même réservation qu'il y a les deux trains avec la correspondance. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

« 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. Donc j'ai réservé directement le vol sur le site de KLM et le créneau horaire qui m'intéressait, le jour qui m'intéressait et j'ai réservé directement. » Sylvie, 58 ans, Tarn-et Garonne, correspondance car-avion

C'est notamment le cas pour les correspondances au sein du même mode : entre deux TGV par exemple, ou entre TGV et TER ou Intercités, mais aussi avec des cars régionaux.

Pouvoir visualiser et réserver le voyage avec correspondance d'un seul tenant, de manière intégrée, permet de **fluidifier l'expérience des voyageurs**, du moins pour la partie amont du voyage.

3.2. DE PLUS RARES CAS DE CORRESPONDANCES ORGANISEES PAR LES VOYAGEUR·EUSE·S ELLEUX-MEMES

a) Pour certains itinéraires, une absence d'offre intégrée avec correspondance

D'autres enquêtés ont expliqué organiser, et réserver, elleux-mêmes leur correspondance entre différents modes interurbains. Dans certains cas, cela semble être la **seule option possible**, une réservation « intégrée » de l'ensemble du voyage n'étant pas toujours proposée. À noter que ce cas de figure demeure **assez rare**, seule une enquêtée ayant mentionné l'absence de possibilité de réserver en une seule fois. Cela n'a de plus concerné que le dernier segment de son trajet, effectué avec un car du réseau de la communauté de communes Maremme Adour Côte-Sud après avoir pris deux cars BlaBlaCar pour se rendre de Massy à Capbreton, dans les Landes.

« À Capbreton, par contre, quand on nous dépose, c'est à nous de chercher la correspondance. Oui, je connais la région, je savais quel bus allait sur Seignosse par exemple, mais euh non, on nous informe pas du tout sur les

possibilités de rejoindre notre lieu de villégiature. » Yasmina, 53 ans, Yvelines, correspondance car-car

Pour se rendre au parc Astérix depuis Marseille, Jérôme et sa femme ont eux-aussi dû organiser elleux-mêmes leur correspondance, en prenant un Flixbus après le TGV Marseille-Paris. Il s'agit dans ce cas d'une **destination spécifique**, le parc à thème n'étant pas situé en zone dense.

« On avait d'abord été sur le site du parc Astérix pour voir comment aller au parc. Donc, de là, on a regardé avec le train, les navettes, le RER tout ça. Et après, on a choisi en fonction des horaires et des dates qui correspondaient, tout ça. Mais tout ça, on l'a fait nous, à part, ce n'est pas la SNCF ou le parc Astérix qui nous ont aidés ou qui ont facilité la préparation du voyage. » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône, correspondance train-car

Au-delà de l'absence d'offre de correspondance, certain·e·s voyageur·euse·s ne sont **pas informé·e·s** de la possibilité de réaliser une correspondance et, par réflexe, cherchent et réservent leur voyage en plusieurs tronçons. Au sein de notre échantillon, seul un enquêté se trouve dans ce cas de figure : pour se rendre de Paris à Challans (Vendée), il a recherché et réservé séparément deux billets (Paris-Nantes et Nantes-Challans), par habitude.

« J'avais réservé mon billet, enfin mes billets, pour à la correspondance, ne pas avoir à racheter un billet de TER pour poursuivre mon voyage. [...] J'ai pris en deux fois. J'avais décomposé la recherche. D'ailleurs, vous avez raison, je ne pense même pas à faire comme ça [une réservation intégrée]. Moi, en fait, je décompose toujours, je fais Paris-Nantes et ensuite je prends un billet à côté. Je ne sais pas si c'est possible de relier les deux, je ne sais pas du tout. [...] Je pense pas à le faire effectivement. En fait, c'est une habitude que j'ai toujours eu de faire comme ça. » Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise, correspondance train-train

b) Des stratégies individuelles de la part des voyageur·euse·s, visant à obtenir un voyage correspondant mieux à leurs attentes

Organiser soi-même sa correspondance relève dans la majorité des cas d'une **stratégie choisie et mise en place par les voyageur·euse·s**, afin d'obtenir un voyage correspondant mieux à leurs attentes ou à leurs contraintes.

Cette stratégie peut tout d'abord viser à obtenir des **tarifs plus avantageux**, notamment en lien avec les avantages liés à des **abonnements ou programmes de fidélité spécifiques**. Par exemple, Charlotte explique « découper » volontairement ses trajets afin de pouvoir bénéficier des avantages de son abonnement TGV Max, certaines liaisons n'étant pas proposées en TGV Max. Elle peut ainsi réserver une partie de son trajet via TGV Max (en ne

payant donc pas son billet), puis de compléter son itinéraire en réservant elle-même le dernier segment.

« Ça m'arrive aussi, depuis que j'ai les Max, de faire des correspondances, parce que le trajet complet n'est pas disponible en abonnement TGV Max et du coup je découpe pour avoir une partie en TGV Max et payer un petit complément. Par exemple, il y a deux mois, j'étais quand j'étais à Biarritz, le trajet Paris-Biarritz n'était pas disponible en TGV Max. Du coup, j'ai découpé comme ça. J'ai eu le Paris-Bordeaux en TGV Max et j'ai juste pris un TER Bordeaux-Biarritz pour compléter le trajet, ce qui me permettait de quand même bénéficier de mon abonnement malgré le fait que le trajet direct n'était pas disponible. » Charlotte, 27 ans, Paris, correspondance train-train

Cette même enquêtée explique également qu'organiser elle-même sa correspondance lui permet de choisir le temps de battement qui lui convient le mieux entre les deux segments de trajet. Elle trouve en effet les temps de correspondance directement proposés par les transporteurs trop courts et préfère avoir la liberté de **gérer son temps** en réservant elle-même deux segments de trajet.

« Ça m'est déjà arrivé [de réserver directement un trajet avec correspondance], mais c'est vrai que je préfère m'organiser de mon côté parce que, souvent, je trouve que celles qui sont proposées, qui sont directement proposées par l'application, les temps de correspondance sont assez courts. Et c'est vrai que je préfère avoir une petite marge. C'est pour ça que, généralement, je préfère m'organiser seule. » Charlotte, 27 ans, Paris, correspondance train-train

SYNTHÈSE

PRÉPARER DES VOYAGES AVEC CORRESPONDANCES

Lorsqu'ils en ont le choix, les voyageurs utilisant les transports collectifs interurbains cherchent à **éviter les correspondances**, associées à une perte de qualité du voyage : augmentation du temps total de déplacement et de l'incertitude, diminution de la praticité et du confort. La **concurrence** que représente la **voiture** pour les modes collectifs peut alors se trouver renforcée. Néanmoins, les voyageurs peuvent parfois **choisir** un voyage interurbain en modes collectifs avec correspondance, plutôt qu'un direct, s'il correspond mieux aux horaires souhaités ou en cas de **prix plus avantageux**.

Comme pour l'ensemble des déplacements interurbains en modes collectifs, ceux effectués en correspondance sont **très largement** recherchés et réservés **en ligne**. La **complexité** supplémentaire introduite par les correspondances renforce cependant le besoin de disposer également de **solutions humanisées**, plus adaptées au traitement des situations spécifiques. Ces voyages sont souvent **réservés d'un seul tenant, de façon intégrée**, notamment en cas de correspondances au sein du même mode, ou de modes terrestres. Cela **fluidifie l'expérience** des voyageurs en amont du déplacement, en supprimant les ruptures introduites par les correspondances, du moins pour la phase de préparation du voyage. En l'absence d'offre intégrée, les voyageurs doivent eux-mêmes organiser leur correspondance, ce qui peut aussi relever d'une **stratégie** de leur part, afin d'obtenir de meilleurs offres tarifaires ou des horaires plus adaptés à leurs besoins.

De manière générale, la phase amont des voyages interurbains en modes collectifs avec correspondance ne semble **pas soulever de difficultés importantes** pour les voyageurs.



VOYAGER AVEC DES CORRESPONDAN CES

Nous nous intéressons maintenant à la réalisation du voyage lui-même, et plus précisément à l'expérience des **correspondances** : celles-ci représentent une **rupture de charge** dans le parcours des voyageur-euse-s, avec parfois une distance non négligeable à parcourir en un temps restreint. Comment les voyageur-euse-s passent-ils d'un mode à l'autre ? Éprouvent-ils des difficultés spécifiques ?

1. RELIER LES MODES EN CORRESPONDANCE, UNE QUESTION D'ESPACE

Les correspondances impliquent tout d'abord un **changement d'espace**, afin de passer d'un mode à un autre. Selon les cas de figure, les différents modes empruntés en correspondance peuvent être plus ou moins distants l'un de l'autre, avec des variations de distance/temps de trajet pour effectuer la correspondance. Ce changement spatial soulève également la question de la signalétique : comment se repérer et se rendre d'un mode à un autre ?

1.1. SE REPERER ET S'ORIENTER DANS LES ESPACES DE TRANSIT ET EN CORRESPONDANCE

Pour passer d'un espace de transit à un autre, les voyageur-euse-s peuvent s'appuyer d'une part sur de l'**affichage** (statique, avec des panneaux ou du marquage au sol, mais aussi dynamique, via les panneaux indiquant les voies de départ des véhicules). D'autre part, les **applications** smartphone, notamment GPS et calculateurs d'itinéraires, aident les voyageur-euse-s à s'orienter lors de leurs correspondances, notamment lorsque celles-ci n'ont pas lieu au sein du même espace (changement de voie par exemple, mais aussi passage d'une gare ou aéroport à une autre), mais impliquent un **trajet de liaison** entre deux espaces.

Thomas évoque ainsi les différents cas de figure qui peuvent exister lors des correspondances en train, et l'importance des informations sur le trajet de liaison d'un train à un autre.

« Effectivement, quand on arrive sur une gare de correspondance qu'on connaît pas... Une information par rapport à la voie d'arrivée et la voie de départ, et comment se rendre de l'une à l'autre. Parfois, il faut passer par des tunnels souterrains, parfois c'est par des passerelles, parfois c'est directement par les voies. C'est très dépendant des gares. Je dirais que c'est surtout ça, l'information du passage d'un train à l'autre. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

a) L'affichage et la signalétique dans les espaces de transit, premiers vecteurs d'orientation lors des correspondances

Les **informations visuelles** directement disponibles dans les espaces de transit (gares ferroviaires ou routières, aéroports) constituent la première source d'information permettant aux voyageur·euse·s de s'orienter lors de leurs correspondances. Les enquêté·e·s mentionnent ces éléments de manière récurrente dans leurs expériences de correspondance.

SIGNALÉTIQUE ET « CODE RÉSEAU »

La signalétique, par affichage, panneaux directionnels ou marquage au sol, est cruciale pour l'orientation des voyageur·euse·s dans les espaces de transit. D'un espace de transit à l'autre, les éléments de signalétique répondent souvent à des **codes graphiques similaires** (formes, couleurs, pictogrammes), notamment au sein d'espaces gérés par un même opérateur, permettant aux voyageur·euse·s de se repérer plus facilement. Ce que l'on peut appeler « **code réseau** » - signalétique des réseaux de transport – semble approprié par les voyageur·euse·s, qui peuvent s'orienter plus aisément, et peuvent aussi mieux appréhender les nouveaux espaces de transit, dans lesquels iels ne sont jamais rendus.

Il existe donc un enjeu d'**harmonisation et de travail sur le code réseau** entre tous les espaces de transit, quel que soit le mode interurbain concerné, et l'importance de l'espace (petite ou grande gare, par exemple).

Il existe également un enjeu d'articulation entre le code réseau – celui des espaces de transport – et le **code ville** – celui des espaces urbains extérieurs – afin de faciliter l'orientation entre espaces de transit lors des correspondances.

Mathias mentionne par exemple l'existence de **codes couleurs** dans la signalétique en gare de Genève, ce qui facilite l'orientation des voyageur·euse·s.

*« En gare de Genève, effectivement, il y a eu un petit moment de latence, c'est une gare qui n'est pas toute petite, il faut trouver la bonne sortie qui correspond à l'arrêt de bus que souhaite prendre. [...] En gare de Genève, c'était assez clair, il y a quand même plusieurs sorties, mais après il y a des codes, les lignes sont indiquées sur les panneaux de sortie. Les lignes de bus ou de tram sont indiquées avec des codes couleurs donc c'était plutôt clair pour se repérer. »
Mathias, 31 ans, Haute-Savoie, correspondance train-avion*

La plupart des enquêté·e·s se montrent **satisfait·e·s de la signalétique** lors de leurs correspondances, comme Joris à propos de la gare Marseille Saint-Charles, Émilie, au sujet de la gare de Lyon à Paris ou encore Eléa au sujet des correspondances entre gare Montparnasse et gare de l'Est.

« Saint-Charles a été refaite donc du coup, tous les quais sont bien mentionnés, il n'y a aucun souci, il y a des écrans pour ça. Là, question

renseignement, je n'ai vraiment pas eu de souci. J'ai trouvé facilement. » Joris, 38 ans, Haute-Garonne, correspondance train-train

« Dans la gare de Lyon, moi, je suis arrivée par l'entrée principale. Donc, quand vous arrivez par l'entrée principale, vous arrivez tout de suite sur le hall 1 et là, il y a un grand tableau d'affichage où vous avez tous les trains, quand est ce qu'ils partent et de quel hall ils partent. Il suffit de lire le tableau d'affichage. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

« La plupart du temps ça va, c'est bien lisible, on voit ce qui se passe et même s'il y a un retard ou des choses comme ça pour savoir sur quelle voie notre train arrive, les notifications arrivent quand même assez souvent en avance. On est relativement bien prévenu-e. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

« Tout est bien noté, il y a à l'heure, le lieu, le temps qu'on a pour changer de transport, tout est bien indiqué, c'est rassurant. » Eric, 47 ans, Hérault, correspondance train-train

« Dans toutes mes expériences de correspondance, les quais étaient assez assez bien indiqués une fois arrivé à la gare de correspondance et ils étaient assez rapprochés, donc je n'ai jamais eu de gros soucis là-dessus, pas de problèmes pour faire les changements. » Charlotte, 27 ans, Paris, correspondance train-train

« Je trouve que c'est plutôt bien fait, même parfois on a des appels au micro quand on est dans un train pour dire pour les correspondances, pour tel endroit ou tel endroit, prenez telle ou telle voie. Pareil avec internet, avec Google Maps maintenant c'est hyper précis aussi, on va me dire qu'elle voit à quelle heure. Donc non, je trouve que sur les indications, c'est assez clair en général. Je n'ai pas souvenir d'avoir eu un souci là-dessus. » Clément, 36 ans, Nord, correspondance car-avion

La **proximité spatiale** entre gare routières et ferroviaires est notée comme un point positif dans les correspondances entre ces deux modes, permettant de réaliser rapidement sa correspondance, et de faciliter l'orientation.

« L'arrêt pour la gare routière était le même que la gare pour le train et, du coup, c'est bien pour faciliter un peu les correspondances parce qu'il y a de moins en moins de temps à chercher le trajet ou le stress de se perdre. » Charlotte, 27 ans, Paris, correspondance train-train

L'orientation au niveau des **gares routières** ne semble toutefois pas satisfaisante pour tous-tes les enquêté-e-s. Une enquêté-e-s déplore un **manque de signalétique dans les**

gares routières, concernant les arrêts de cars interurbains SLO. Une signalétique reprenant le logo de l'opérateur de car concerné lui aurait par exemple été utile.

« À Capbreton, c'est pas indiqué BlaBlaBus. [...] Pour quelqu'un qui ne connaît pas, c'est pas du tout indiqué que c'est un arrêt BlaBlaBus. [...] L'arrêt est caché derrière la gare, mais c'est signalé, c'est pas forcément bien signalé. [...] On voit toutes les lignes de bus qui passent par là, mais il n'y a pas indiqué le logo BlaBlaBus. » Yasmina, 53 ans, Yvelines, correspondance car-car

Par ailleurs, au sujet de sa correspondance ente la gare d'Austerlitz et la gare de Lyon, Émilie mentionne un manque de signalétique d'orientation à l'**extérieur des gares**. Si elle-même, connaissant Paris, a pu constater ce manque, elle évoque la situation des touristes ou visiteur·euse·s ne connaissant pas la ville, qui peuvent éprouver davantage de difficultés. Cela soulève l'enjeu de la signalétique d'orientation dans les transports en commun et dans la ville, en lien avec les offres de mobilité longue distance ; la question des correspondances **ne se limite pas aux seules gares et aéroports**.

« L'affichage n'est pas terrible. Moi, je plains les gens qui ne connaissent pas Paris, parce que l'affichage n'est vraiment pas terrible. [...] Alors, dans la gare ça va, mais en dehors de la gare, si vous ne connaissez pas, je pense qu'il y en a qui doivent bien galérer. [...] Déjà, quand vous sortez, il n'y a pas un panneau, c'est compliqué. Enfin, même la sortie dans Austerlitz, elle est mal indiquée, je trouve. [Gare de Lyon], c'est pareil, je ne trouve pas ça super bien indiqué à l'extérieur, après, à l'intérieur de la gare de Lyon, c'est quand même relativement bien indiqué. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

Cette même enquêtée souhaiterait ainsi **davantage d'information et de signalétique** pour faciliter l'orientation entre les espaces de transit nécessitant un **trajet de liaison** en transports en commun, voire en taxi.

« 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. Et s'il y a besoin de prendre le taxi ou le bus quand il y a des périodes où c'est embouteillé, c'est à peu près toujours les mêmes heures, faire un estimatif en fait. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

b) L'information humanisée dans les espaces de transit : un complément appréciable

Outre l'affichage et la signalétique, l'information humanisée, par le biais de **personnel présent dans les gares ou aéroports**, peut aussi aider les voyageur·euse·s à s'orienter lors de leurs correspondances.

Ayant rencontré des difficultés à s'orienter entre la gare de Lyon et la gare routière de Bercy malgré les panneaux, Jérôme a pu trouver de l'aide auprès d'un agent SNCF.

« Au début, on cherchait un peu sur les plans, mais on n'arrivait pas trop bien à se situer. On avait un peu peur d'ailleurs, à cause de ça, d'être en retard parce qu'on n'arrivait vraiment pas à se situer au niveau de la gare et à situer la gare routière, la sortie qu'il fallait prendre. Malgré le fait qu'on suivait les panneaux, on avait l'impression de tourner en rond. Donc, au bout d'un moment, en fait, on a demandé à un agent de la SNCF qu'on a croisé et qui nous a indiqué pour sortir et de là ça a été beaucoup plus facile. Au début, en fait, on tournait en rond, on se trompait, je ne sais pas comment on lisait les plans, mais on a été un peu des brûlés sur ce moment, peut être le stress aussi d'être en retard. [...] Pour moi, ça avait l'air d'être bien indiqué, j'ai plus envie de dire que c'est nous qui n'avons peut être pas su bien lire la signalétique. Des panneaux, il y en avait de partout. Je trouvais même qu'il y en avait même beaucoup. Il y en avait de partout. » Jérôme, 37 ans, Marseille, correspondance train-car

Comme en témoigne son expérience, l'information humanisée peut aussi servir à **rassurer** les voyageur-euse-s incertain-e-s, en plus de la signalétique, d'autant plus que les correspondances, nécessitant de s'orienter en un temps limité, peuvent être source de **stress**. Notons aussi, à partir de son expérience, qu'une trop grande profusion d'information peut justement entraver la compréhension⁵ (« *des panneaux, il y en avait de partout* »).

Lara explique aussi avoir fait appel au personnel présent à l'aéroport d'Orly lors d'une correspondance, ce qui lui a permis de s'orienter facilement.

« J'ai demandé à des agents de l'aéroport pour aller plus vite et ils m'ont expliqué et du coup, grâce à leurs explications, j'ai trouvé facilement. » Lara, 21 ans, Nord, correspondance train-avion

Yves partage sa **satisfaction concernant le personnel** SNCF, et l'accueil proposé, tout comme Lara, aussi bien dans le cas du train que de l'avion.

« Alors dans les trajets ou dans les trains, je trouve que le personnel est très attentif. Il est à l'écoute maintenant, quand même. Des personnes qui passent avec leurs sacs pour ramasser nos détritrus... Je trouve ça bien. Il se trouve qu'au niveau de l'accueil, ça s'est bien amélioré, je trouve les gens plus sympas. Je pense qu'il y a de la formation derrière. » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

⁵ Cela était déjà ressorti de l'étude 6t réalisée en 2021 pour l'AQST, sur la lisibilité des tarifs et conditions associées dans le cas des voyages interurbains : trop d'information nuit à l'information. *Op. cit.*

« Globalement, je vais dire que mes expériences ont été plus positives que négatives dans le sens où le personnel, par exemple, est toujours très agréable. Je ne suis jamais tombée sur des gens qui sont pas très agréables, que ce soit dans tout ce qui est train et avions également. » Lara, 21 ans, Nord, correspondance train-avion

Si Lara a été satisfaite de l'aide reçue, Laïla se montre **plus réservée quant à la qualité des informations fournies** par le personnel en gare. Pour elle, des informations insuffisantes ou trop peu précises fournies par des représentant·e·s de l'opérateur peuvent ajouter à son stress.

« Justement, quand vous demandez de l'aide à droite à gauche pour aller dans telle ou telle direction, on tombe tout le temps sur des gens qui savent pas, alors ils ont le truc SNCF et tout, mais genre si c'est pas leur truc de d'habitude, ils savent pas comment vous répondre. Du coup, moi, comme je me stresse assez facilement, en fait, c'est trop de stress pour moi de tomber sur des gens qui bossent pour la SNCF et qui savent pas vous aiguiller. » Laïla, 64 ans, Paris, correspondance train-train

Enfin, certain·e·s enquêté·e·s estiment qu'il pourrait y avoir **davantage de personnel** d'information dans les espaces de transit, comme Jérémie.

« Peut-être avoir plus de personnel pour leur demander des renseignements. [...] Des fois, on n'en a pas assez. Des fois, on cherche, au lieu d'aller au guichet où on pourrait trouver quelqu'un, lui demander des renseignements. Supposons, je sais pas moi, quel train va passer, il va passer à quelle heure ? Est-ce que le train va arriver à la place qu'on regarde ? » Jérémie, 31 ans, Ille-et-Vilaine, correspondance train-train

Relatant une perturbation subie lors de son dernier voyage interurbain impliquant une correspondance entre deux trains, Sophie suggère également l'augmentation du personnel en gare, surtout en cas de perturbation, comme une amélioration souhaitable. Selon elle, cela pourrait notamment faciliter l'expérience des voyageur·euse·s peu habitué·e·s aux correspondances ou ne connaissant pas les lieux.

« Pour des personnes qui ne connaissent pas trop la gare ou ce genre de choses, peut-être les réorienter vers soit les guichets d'informations ou ce genre de choses. Parce que c'est vrai que sur le quai, il n'y avait personne de la SNCF qui était là pour nous aider ou pour répondre à des questions. » Sophie, 24 ans, Essonne, correspondance train-train

c) Des différences observées selon les espaces de transit

En termes de signalétique, les discours des enquêté-e-s font ressortir des différences selon les types d'espaces de transit, entre aéroports et gares et, parmi les gares, petites et grandes gares.

Lors de son voyage entre Lille et Tokyo, Clément a trouvé longue la correspondance entre l'aéroport et la gare routière de Roissy-Charles-de-Gaulle, bien que bien indiquée.

« C'est vrai qu'en sortant de l'avion, je me souviens, qu'il y avait des baies vitrées partout, il fallait contourner, etc., passer par la douane. On a trouvé que c'était assez long, mais il y avait quand même des panneaux assez vite qui disaient "gare routière". Donc on a suivi les panneaux, mais c'est vrai que ça paraissait assez interminable. Il y a des tapis roulants comme à Disney pour aller plus vite. On met bien un quart d'heure, je dirais, à sortir de l'aéroport quand même. Mais c'était assez facile à trouver quand même. » Clément, 36 ans, Nord, correspondance car-avion

Les aéroports, et plus encore les grands aéroports comme Charles-de-Gaulle, constituent des espaces de transit spécifiques, avec des zones réservées aux contrôle des voyageurs et de leurs bagages, et s'étendent souvent sur de vastes superficies, générant des correspondances d'autant plus longues.

La taille ou l'importance des espaces de transit concernés entre en effet en ligne de compte, certain-e-s enquêté-e-s mentionnant également les **différences entre les grandes et les petites gares**. Estelle explique ainsi avoir davantage de facilité à se repérer dans les grandes gares, où la signalétique est plus abondante et travaillée et où l'on peut davantage trouver du personnel d'accueil pour disposer d'informations humanisées.

« Dans les grandes gares, malgré qu'il y ait du monde, c'est quand même assez bien indiqué. [...] Les panneaux, il y en a quand même beaucoup plus que dans les plus petites gares. Par exemple, un peu bête, la gare des Arcs ou la gare du Cannet-des-Maures, il faut passer sous le pont, mais le seul problème c'est que on a du mal à savoir quelle est la voie et quand on est un peu pressé-e, en fait on est un peu perdu-e. [...] Et suivant les gares, les petites gares, il y a pas du tout de personnes pour vous renseigner. Pourtant les grandes gares, vous avez tout le temps quelqu'un que vous pouvez choper au vol. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

d) Les outils numériques au service de l'orientation

Outre les informations proposées dans les espaces de transit, les outils numériques sont également utilisés lors de la réalisation effective de la correspondance entre deux modes collectifs interurbains.

Par exemple, lors de sa correspondance à Bordeaux sur son trajet Massy-Dax, Sophie s'est repérée grâce à la **combinaison de l'information numérique via l'application SNCF et de l'information en gare**.

« C'est soit sur le sur mon téléphone où il y avait marqué là où j'avais les billets électroniques, soit sur les écrans qui étaient dans le couloir qui desservait les différents quais. [...] Dans tous les cas, je sais que j'ai revérifié dans les couloirs sur les écrans d'information. » Sophie, 24 ans, Essonne, correspondance train-train

Pour se rendre en Guadeloupe depuis Lille, Lara a quant à elle effectué une correspondance entre l'aéroport d'Orly et la gare de Massy TGV. Pour se repérer dans l'aéroport, elle a alors utilisé l'**application Aéroports de Paris** en complément de l'affichage, cette application indiquant l'**itinéraire** à suivre à l'intérieur de l'aéroport.

« J'utilise aussi l'application Aéroports de Paris, où on peut donner son point de départ et son point d'arrivée ou alors quand on met l'avion qu'on va prendre, du coup on peut voir le parcours qu'on doit faire pour rejoindre l'avion. Enfin, moi, je trouve que c'est vraiment bien. » Lara, 21 ans, Nord, correspondance train-avion

Des informations sur l'orientation et le trajet de liaison à réaliser entre les deux modes empruntés en correspondance seraient également utiles pour Thomas, qui suggère même l'envoi d'un **schéma d'orientation** afin de faciliter le parcours des voyageurs.

« Je pense que pour tous ceux qui sont connectés comme c'est mon cas, effectivement une petite notification, juste la voie de départ et d'arrivée parce qu'on est lié à l'application, on reçoit généralement les notifications. Après, peut-être que pour des gares qu'on connaît pas, ça peut même peut-être passer par l'envoi d'un schéma de comment se rendre d'un point à l'autre, d'une voie à l'autre. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

En gare de Genève, Mathias explique avoir déjà utilisé l'application de l'opérateur local de transports en commun urbains, TPG (Transports publics genevois).

« J'ai utilisé le l'application TPG des transports publics de Genève avant d'arriver en gare, au cas où j'étais paumé dans la gare pour ne pas perdre trop

de temps. J'ai vérifié géographiquement sur la carte où était l'arrêt, s'il était au nord ou au sud de la gare, comme ça je savais à peu près dans quelle direction m'orienter dès ma sortie du train. » Mathias, 31 ans, Haute-Savoie, correspondance train-avion

De façon similaire à Thomas, qui souhaiterait un schéma d'orientation, Mathias suggère quant à lui un **guidage précis** des voyageurs·euses entre les modes empruntés en correspondance, à la manière d'un **GPS**.

« Maintenant qu'on a la possibilité technique d'être suivi partout où on va, partout où on est, en gros, [il faudrait] avoir des notifications qui indiquent sur un départ à l'heure ou en retard du mode de transport suivant. Et pareil, un guidage peut-être, un guidage très précis d'une correspondance pour ne pas perdre de temps, pas stresser inutilement. Un guidage par exemple, "vous allez arriver en gare de ..., descendez à la sortie au bout du quai ou au milieu du quai, tournez à gauche, prenez la sortie numéro tant de la gare, l'arrêt de bus se trouve sur votre gauche". » Mathias, 31 ans, Haute-Savoie, correspondance train-avion

Un autre enquêté, Emmanuel, suggère une solution similaire.

« Ça pourrait être un guide vocal, par exemple, pour les gens qui ne connaissent pas. Vous descendez du train et puis vous vous faites guider comme par Maps [Google Maps], comme par un GPS, en fait. Prenez à droite, prenez à gauche, quai 2 et puis voilà quoi. [...] C'est le smartphone qui fait foi et on vous envoie un lien et vous arrivez, vous prenez le train à telle heure et vous cliquez sur le lien et un GPS se met en route et puis il vous dit où aller. » Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise, correspondance train-train

Les informations peuvent d'ailleurs être **directement transmises par les opérateurs**, sans que les voyageurs·euses n'aient à fournir d'effort de recherche spécifique. Les informations peuvent être transmises par sms, ou via des notifications pour ceux ayant téléchargé les applications des opérateurs.

« J'ai reçu sur mon téléphone tout ce qui est voie du train et compagnie, du coup j'ai regardé la signalétique pour trouver le train et voilà, c'était simple, comme d'habitude. » Lara, 21 ans, Lille, correspondance train-avion

Plusieurs enquêtés·es réalisant des correspondances train-train et disposant ayant téléchargé l'application d'un opérateur (SNCF Connect notamment) mentionnent les **notifications** qu'ils reçoivent directement sur leur smartphone, **durant leur premier segment de voyage**, les informant en temps réel de la voie de départ de leur train suivant.

Cela facilite leur expérience, et évite le « *stress de devoir rechercher des panneaux* », comme l'explique Emmanuel.

« C'est vrai que soit pour toute la partie train, effectivement, via leur application, j'ai les informations qui arrivent avec avant d'arriver en gare, la voie qui m'est envoyée par notification. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

« Maintenant, je ne sais pas comment ça se passe, je reçois une notification sur mon smartphone pour me dire que ma correspondance sera sur tel quai quand j'arrive. [...] Et donc moi, je n'ai plus le stress de devoir rechercher des panneaux, comme ça, j'y vais naturellement. » Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise, correspondance train-train

1.2. L'IMPORTANCE DE L'EXPERTISE D'USAGE POUR S'ORIENTER LORS DES CORRESPONDANCES

L'enquête a également fait ressortir l'importance de l'**expérience** des voyageur-euse-s et de l'**expertise d'usage** dans l'aisance à s'orienter lors des correspondances.

L'expérience permet à certain-e-s voyageur-euse-s de **se passer d'outils** qu'ils utilisaient initialement pour se repérer, comme un GPS ou un calculateur d'itinéraire consulté sur leur téléphone. Ayant désormais l'habitude de réaliser des correspondances à Paris entre la Gare de l'Est et la Gare Montparnasse, Eléa explique ne plus avoir besoin du GPS qu'elle utilisait au départ.

« J'ai plutôt l'habitude de le faire donc maintenant ça va. Mais littéralement, au début, oui [j'utilisais un GPS], parce que je ne suis pas du tout de Paris, donc je ne connaissais pas toutes ces affaires de métro, tout ça. Mais oui, on va dire les cinq premières fois, j'ai vraiment dû prendre mon téléphone. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

Qu'ils aient l'habitude de réaliser un même trajet impliquant une correspondance ou qu'ils connaissent les gares ou aéroports concernés, les voyageur-euse-s tirent parti de leur expérience et cela facilite grandement leur voyage. La correspondance est alors effectuée presque **naturellement**, sans se perdre ni chercher son chemin, voire même « *les yeux fermés* », comme l'explique Emmanuel.

« C'est à dire que, à Paris, je le fais [réaliser une correspondance] les yeux fermés, vous voyez, je n'ai même pas besoin de me référer à quoi que ce soit. Donc c'est du train-train quotidien si je peux me permettre de dire ça. Donc je ne suis pas en recherche d'information perpétuelle pour me repérer. [...] »

Comme je vous dis, moi, je ne me suis pas retrouvé dans la cohue parce que je connais. » Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise, correspondance train-train

« C'est assez clair. De toute façon, c'est un trajet que j'ai l'habitude de faire donc je n'ai pas spécialement prêté attention à la signalétique. » Sylvie, 58 ans, Tarn-et Garonne, correspondance car-avion

« La gare de Lyon, la gare est toute neuve donc ça marche impeccable. Les panneaux d'affichage sont en très grands, donc on n'a pas de souci pour s'orienter. Parce qu'en plus il y a trois halls, mais les halls sont bien indiqués donc on se réoriente très bien, quoi. [...] Et puis, après, c'est une question d'habitude aussi. Il y a une question d'habitude. » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

« C'est assez clair. De toute façon, c'est un trajet que j'ai l'habitude de faire donc je n'ai pas trop. Je n'ai pas spécialement prêté attention à la signalétique. » Sylvie, 58 ans, Tarn-et Garonne, correspondance car-avion

L'expérience acquise dans une gare – ou un type de gare – peut également être **transférable à d'autres situations** de correspondance, les « codes » utilisés par les opérateurs de mobilité dans leurs différents espaces répondant souvent à une logique similaire. C'est ce qu'explique Thomas, à propos de sa correspondance en gare de Poitiers sur un trajet Paris-Niort.

« Ce qu'on ne sait pas, mais après c'est assez habituel dans ces cas-là, c'est les voies forcément sur lesquelles on va arriver et d'où va partir la correspondance. Mais c'est vrai que dans ce genre de gares, les voies des TER sont souvent les mêmes. Donc il y a un peu une histoire d'habitude. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

Si les voyageurs effectuant **pour la première fois** une correspondance donnée peuvent s'appuyer sur une éventuelle expérience acquise dans d'autres situations similaires, ces usagers doivent tout de même pouvoir se repérer. Certains enquêtés, habitués aux correspondances, comme Sophie, se mettent à la place de ceux qui découvrirait les lieux pour la première fois, et analysent la qualité de l'expérience selon ce repère : une correspondance donnée doit pouvoir être réalisée facilement, même par une personne pour qui ce serait la première fois.

« Je trouve que c'est assez bien renseigné, quand même. C'est assez bien fait, en tout cas pour cette gare-là [Bordeaux Saint-Jean]. J'ai jamais eu rien à redire et vu que je la connaissais bien, c'est rapide. Et je pense que, même pour quelqu'un qui vient pour la première fois, il arrive quand même facilement à se repérer sans trop de difficulté. » Sophie, 24 ans, Essonne, correspondance train-train

Cette expertise d'usage rend donc plus aisées les correspondances, et évite le stress (« *quand on connaît, il n'y a pas de stress* ») et permet également de **gagner du temps**, comme l'expliquent Sophie et Emmanuel.

*« J'ai du marcher un peu, mais je connais assez bien la gare de Bordeaux, donc c'est vrai que ça a été rapide. J'arrive à me repérer donc ça a été rapide. »
Sophie, 24 ans, Essonne, correspondance train-train*

« Je crois que j'avais dix minutes, mais c'est largement suffisant. Il n'y a pas de stress en fait. Quand on connaît, il n'y a pas de stress. » Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise, correspondance train-train

Estelle, réalisant fréquemment des correspondances à Marseille depuis un TER, peut ainsi anticiper la voie de départ de son second train.

« J'essaye, en fait, d'anticiper quand je suis à quelques gares [...], mais des fois, en fait, on les a pas [les voies de départ] parce que le train a du retard [...], mais après c'est souvent les mêmes. Je sais que moi quand je suis à Marseille, c'est soit la A soit la G de mémoire, donc je sais à peu près où me diriger. C'est plus une habitude qu'autre chose. Par contre, c'est vrai que quelqu'un qui prend pas souvent le train va être un peu perdu si en plus il a pas beaucoup de temps pour changer. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

1.3. DES FACTEURS COMPLEXIFIANT LES DEPLACEMENTS LORS DES CORRESPONDANCES

Au-delà de la question de l'information, plusieurs facteurs rendant plus difficiles les déplacements lors des correspondances ont été identifiés.

Il peut tout d'abord s'agir de la **foule**, les espaces de transit étant souvent sujet à une forte affluence de voyageur·euse·s, notamment à certaines périodes de « grands départs » (vacances, fêtes...), ou en cas de perturbations.

*« Non, pas de difficulté particulière, à part qu'il y avait beaucoup de monde, mais bon, ça c'est habituel. Donc, effectivement, pour aller trouver le panneau d'affichage, il faut un peu se bagarrer au milieu du monde. Et puis une fois que vous avez lu, c'est pareil, il faut un peu vous bagarrer pour arriver à l'accès. »
Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train*

Pour les voyageur·euse·s interurbain·e·s se pose également la question des **bagages**, qu'il s'agit de transporter avec soi d'un mode à l'autre, ce qui complexifie alors davantage la

réalisation de la correspondance. Plusieurs voyageur-euse-s soumis à des correspondances mettent donc en place des **stratégies de limitation des bagages**.

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

« On s'est dit qu'on n'allait pas trop se charger, déjà par rapport au train et au car et puis pour trois jours, il n'y a pas besoin de prendre une grosse valise, » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône, correspondance train-car

« Effectivement, si on est en pleine heure de pointe, ça peut être compliqué si on a des valises, mais ce n'était pas notre cas. » Mathias, 31 ans, Haute-Savoie, correspondance train-avion

Notons le caractère cumulatif des différents facteurs de difficulté : un-e voyageur-euse réalisant une correspondance donnée pour la première fois, lourdement chargé-e et se retrouvant dans la foule risque fort de ne pas apprécier l'expérience.

Par ailleurs, si ces facteurs de difficulté peuvent bien sûr s'appliquer à tous les déplacements en modes collectifs interurbains, leur poids se trouve exacerbé dans le cas des voyages avec correspondance.

2. L'ENJEU DU TEMPS DANS L'EXPERIENCE DES CORRESPONDANCES

Outre les enjeux spatiaux (distance à parcourir, nécessité de se repérer dans l'espace), les correspondances sont déterminées par une **variable temporelle** : quel laps de temps est prévu entre les deux modes interurbains en correspondance ? Ce temps est-il perçu comme court, relativement au transfert à effectuer, et source de stress ? Ou bien est-il suffisant pour réaliser sa correspondance sereinement, voire long, nécessitant une attente dans un espace de transit ?

Le temps constitue une variable essentielle de l'expérience des correspondances en transports collectifs interurbains, et d'**importantes variations**⁶ peuvent être observées d'un-e voyageur-euse à un-e autre.

⁶ À ce titre, rappelons les importantes variations individuelles observées dans l'étude menée par 6t pour l'ASQT sur le ressenti de la ponctualité dans les transports en commun urbains (2019).

2.1. LE JUSTE TEMPS DE CORRESPONDANCE : NI TROP NI TROP PEU

Laps de temps entre la fin d'un premier segment de trajet et le début du segment suivant, le temps de correspondance a pour vocation première de **permettre aux voyageur·euse·s de se rendre d'un mode à un autre**, parfois en changeant de gare, ou en se rendant d'une gare à un aéroport par exemple. Ce temps doit donc être suffisant pour permettre le passage d'un mode à un autre, sans être trop long, au risque d'occasionner un temps d'attente rallongeant le temps total du déplacement.

Se pose donc la question du **juste équilibre** concernant le temps de correspondance, le rapport au temps et à l'incertitude variant selon les voyageur·euse·s, ce qui vient complexifier l'équation.

Concernant son déplacement entre Rennes et Toulon, en passant par Paris et Marseille, Jérémie explique par exemple que ses correspondances, d'une trentaine de minutes chacune, lui ont permis de passer sereinement d'un mode de transport à l'autre, en prenant le temps de vérifier son train, mais sans trop d'attente.

« Quand on est arrivé [sur le quai], 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, Ille-et-Vilaine, correspondance train-train

a) Des voyageur·euse·s pour la plupart soucieux·euses d'assurer leurs correspondances

La plupart des voyageur·euse·s se disent **soucieux·euses** de ne manquer leur correspondance et veulent disposer de suffisamment de temps pour passer d'un mode à un autre **sans devoir se presser et sans stress**, à l'image de Jérémie qui évoque plus haut le fait de « *regarder si on ne se trompe pas de train* ».

Laila relate quant à elle une expérience pénible de correspondance, d'une durée de 10 minutes, et lors de laquelle elle a dû courir de peur de ne pas pouvoir monter dans son deuxième train.

« Je me rappelle une fois où, pour le changement, [...] il a fallu courir, courir pour attraper le deuxième train. Et, moi, je trouve qu'on doit pas traiter les gens comme ça, c'est pas possible. Moi, j'ai maintenant 64 ans, ça va, je suis en forme, mais je pensais aux petites mamies qui ont 85 ans. Vous n'allez pas leur dire vous avez dix minutes pour faire un changement de train. Surtout quand il y a pratiquement personne pour vous pour vous renseigner. » Laila, 64 ans, Paris, correspondance train-train

Certain·e·s voyageur·euse·s préfèrent donc se montrer **prudent·e·s** et privilégient des temps leur permettant d'être sur·e·s de pouvoir réaliser leur correspondance, en se laissant une « **marge** ». Charlotte a par exemple délibérément choisi un voyage avec une correspondance de 40 minutes entre son TGV Paris-Bordeaux et son TER Bordeaux-Bayonne.

« J'ai regardé tous les trajets des TER et il y en avait plusieurs. Et ce que je fais au niveau des correspondances, j'essaie de toujours me laisser une petite marge et je crois que là, je devais avoir peut être 40 minutes de correspondance. Enfin, j'ai vu qu'il y avait un trajet avec 40 minutes de correspondance et du coup je j'ai pris celui-là. » Charlotte, 27 ans, Paris, correspondance train-train

Ces marges de manœuvre temporelles peuvent être utiles aux voyageur·euse·s pour **se rendre d'un mode de transport à un autre et s'orienter**, notamment dans le cas où il s'agit de changer de gare et de s'y rendre pour la première fois. La correspondance d'une demi-heure entre l'arrivée de son TGV à la Gare de Lyon et le départ de son car à la gare routière de Bercy a ainsi permis à Jérôme et ses proches de trouver leur car et de terminer leur voyage entre Marseille et le parc Astérix, malgré le stress occasionné par leurs difficultés d'orientation.

« On s'était pris un petit laps de temps pour trouver [la gare routière] ou si on voulait faire une petite pause pour manger un petit truc avant le car. Donc on avait un peu de marge et c'est pour ça que je vous dis, on a un peu stressé au bout d'un moment quand on ne trouvait pas la gare et qu'on a demandé parce qu'on voyait le temps défilier. Au final, notre fenêtre se réduisait et ça nous a fait un peu stresser, mais normalement on avait pris assez large. On s'était dit une petite demi-heure, ça suffit pour sortir de la gare et aller à la gare routière. » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône, correspondance train-car

Yves, qui a lui-même choisi un temps de correspondance d'environ 1h30 entre gare Montparnasse et gare de Lyon, explique qu'il préfère avoir une « **marge de manœuvre** » afin d'« **assurer le coup** », par exemple en cas de problème en métro pour relier les deux gares. Eléa mentionne aussi l'enjeu de la **fiabilité et de la ponctualité des transports en commun** empruntés lors des correspondances.

« Entre la gare Montparnasse et la gare de Lyon, j'ai à peu près 1h35 de battement parce que j'essaie toujours de prendre un train d'après, de manière à ce que j'aie une correspondance assez longue. Parce que s'il y a un problème sur le métro, ça me permet d'assurer le coup. [...] Le temps que j'avais, moi, il me va bien, parce que comme je vous disais précédemment, c'est moi qui en fait qui fait que je pourrais prendre encore un train plus tôt pour aller à la gare de Lyon. Mais si j'ai du retard, je l'aurais pas mon train. Donc, je préfère me mettre une marge de sécurité. Donc, moi, ça me va bien. Après, bon, c'est vrai

que j'ai un peu un temps d'attente en gare de Lyon, mais au moins je suis sûr d'avoir mon train. » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

« Quand il y a 1h, en vrai, ça va. Enfin, le temps de métro [pour se rendre d'une gare à l'autre], il est quasiment de moitié ou un peu plus, mais ça va, juste quand il y a des retards ça devient tendu parce qu'en général le train arrive quand même à peu près à l'heure, mais on va dire qu'il y a souvent quand même le quart d'heure de retard, le quart d'heure et demi. Et là, pour le coup, il ne vaut mieux pas qu'il soit trop plein et qu'on soit obligé d'attendre cinq ou six métros quand il est vraiment plein. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

S'il anticipe un éventuel retard avec les transports en commun urbains pour relier les deux gares par lesquelles il doit passer, Yves explique que la « *marge de manœuvre* » qu'il se réserve ne lui permettrait pas d'absorber un retard sur son premier train. Certain-e-s voyageur-euse-s **anticipent** quant à elleux d'**éventuels retards** avec l'un des modes collectifs interurbains qu'ils empruntent. C'est le cas de Catherine, qui a tout de même pu prendre son TGV pour Paris, malgré le retard sur son premier segment en TER entre Luxembourg et Thionville, car elle avait « *prévu un timing assez large* ».

« 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. Si j'avais au préalable prévu un délai de voyage moins long pour emprunter la correspondance, j'aurais loupé mon train. C'est pour ça que je suis quand même toujours relativement prudente dans le temps de transport pour les correspondances, surtout quand il faut changer de train. » Catherine, 51 ans, Moselle, correspondance train-train

« 25 minutes de retard pour un train, ce n'est rien comparé à ce qu'ils sont capables de faire. Après, voilà, j'ai bien fait de prendre 1h de battement parce que si je n'avais pris qu'une demi-heure, je n'aurais pas eu la correspondance. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

S'appuyant sur leur expérience, Thomas et Jérôme ont eux aussi anticipé d'éventuels retards au moment de choisir leur voyage en correspondance.

« Ça aurait pu être plus court si ça avait pu, mais bon, avec les quelques retards de train qu'on connaît, c'est bien d'avoir ce petit battement. Justement, la correspondance de quinze minutes, elle est parfois un peu serrée, celle qui existe en 15 minutes. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

« En France, on a eu un peu peur parce qu'on avait peur qu'il y ait des grèves ou quoi à la SNCF. Finalement, on n'a pas eu de problème, pas de retard. [...] »

On s'était pris un peu large sur le temps, on s'était dit que s'il y avait un retard, que ce soit le train ou le RER, mieux vaut qu'on arrive avant à l'aéroport et ce n'est pas grave, on attend à l'aéroport. Mais au moins sur ça, on s'était pris je crois, 1h ou 1h et demi de battement de sécurité quand même. » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône, correspondance train-car

À la suite d'une mauvaise expérience de correspondance train-avion, et sachant que des grèves étaient annoncées, Lara a décidé de se laisser un temps de correspondance de plusieurs heures pour se rendre de la Gare du Nord à l'aéroport d'Orly.

« C'est pour ça que j'ai pris beaucoup d'heures entre les deux, pour éviter de la louper [la correspondance], justement parce que je savais qu'il y avait des grèves et du coup je me suis dit « vaut mieux prendre beaucoup et attendre, que pas beaucoup et devoir se speeder et rater son train ». [...] Ça m'est arrivé un jour de rater un avion à cause d'une correspondance qui était trop courte. Et, du coup, depuis, j'essaie de bien calculer pour essayer de ne pas rater mes correspondances. » Lara, 21 ans, Nord, correspondance train-avion

Le **juste équilibre** entre la prudence et la volonté de ne pas trop attendre peut être **difficile à trouver** pour les enquêté-e-s, comme en témoigne Clément, au sujet de son aller-retour entre Lille et le Japon, avec une correspondance à Paris.

« Ça aurait pu être plus rapide. Clairement, si on avait une demi-heure de moins à attendre, ça aurait été pas mal. Après, on avait pris cette heure-là parce qu'on sait que des fois, pour récupérer les bagages, ça peut être long et pareil pour repasser des contrôles de passeport, etc. même si à l'arrivée les contrôles sont moins longs, on sait que des fois ça peut prendre du temps, donc on a préféré se prendre une marge. [...] En plus, après 15h de vol, on a on a vraiment envie de rentrer chez soi et on n'a pas forcément envie de patienter dans la gare. » Clément, 36 ans, Nord, correspondance avion-car

Les correspondances impliquant un **avion** apparaissent ainsi spécifiques : elles sont souvent associées à des durées **plus longues**, les voyageurs les organisant souvent eux-mêmes et prenant en compte le temps passé à l'aéroport pour s'enregistrer ou récupérer leurs bagages en soute et passer les contrôles et douanes. La portée plus importante des voyages en avion, et parfois le fait de se rendre à l'étranger, rendent aussi les voyages en avion moins flexibles.

Sylvie partage par exemple son ressenti négatif du temps passé à l'aéroport, temps perdu pour elle. Notons que les exigences temporelles associées aux voyages en avion, si elles peuvent être exacerbées dans le cas d'un voyage impliquant une correspondance avec un

autre mode collectif interurbain, n'y sont pas spécifiques et concernent tous les voyages en avion.

« C'est toujours long, parce qu'arriver 2h ou 1h et demi à l'avance, on a toujours l'impression de perdre du temps, si vous voulez. C'est le problème à chaque fois avec l'avion, il faut arriver à l'avance. » Sylvie, 58 ans, Tarn-et-Garonne, correspondance car-avion

b) Pour certain·e·s voyageur·euse·s, des temps de correspondances à réduire au maximum

Le temps alloué aux correspondances dans les voyages interurbains peut également être considéré comme un **temps perdu**. Cet interstice temporel dans l'emploi du temps des voyageur·euse·s vient rallonger le temps total du déplacement, et est donc **perçu négativement**. Cela va de pair avec une conception du temps de trajet valorisant l'efficacité.

Pour certain·e·s, il s'agit alors de **réduire le temps des correspondances au strict minimum** : juste le temps nécessaire pour se rendre d'un mode à un autre, sans se ménager une marge de manœuvre ou anticiper des perturbations.

« [Je préfère] le plus rapide, évidemment. Que ce soit plus rapide. » Joris, 38 ans, Haute-Garonne, correspondance train-train

Comme l'explique Jérôme, en plus d'être pour certain·e·s voyageur·euse·s un temps perdu, non valorisé, le temps de la correspondance peut même être considéré comme un **temps en moins passé à destination** qui, lui, est valorisé. Jérôme explique qu'il préfère disposer de « *plus de temps sur place* » (sur son lieu de vacances, donc) et Eric raconte qu'il évite la sensation de « *perdre [son] temps* » en réduisant son temps de correspondance.

« Nous, on préfère des correspondances assez courtes pour éviter de perdre du temps. Parce que concrètement, que ce soit là, entre le train et le car, qu'est-ce qu'on allait faire dans la gare de Lyon ou autour ? [...] On préfère faire des trucs sur place sur notre lieu de destination plutôt que de traîner dans un aéroport et flâner en attendant un avion. » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône, correspondance train-car

« Je n'avais pas beaucoup de temps, j'avais suffisamment, juste pour traverser [la gare de Narbonne]. [...] C'est bien parce qu'on ne perd pas de temps, donc on a l'impression de continuer à voyager sans perdre notre temps. » Eric, 47 ans, Hérault, correspondance train-train

Pour les voyageur·euse·s empruntant des modes collectifs interurbains, le temps de correspondance apparaît donc comme un **temps ambivalent**, avec des perceptions ou des

préférences pouvant varier d'un individu à un autre. Entre **temps nécessaire** pour passer d'un mode à un autre, parfois en prenant une marge de manœuvre anticipant d'éventuels retards et perturbations (soit sur l'un des modes interurbains impliqués, soit avec les transports en commun urbain utilisés lors de la correspondance), et **temps perdu** à réduire au minimum, il est parfois difficile de trouver le juste temps de correspondance.

Mentionnons également le cas de Sylvie qui, interrogée sur le **juste temps de correspondance**, explique que cette notion est **relative à la durée des trajets impliqués**. Cela suggère que plus le temps passé à bord des différents modes empruntés en correspondance est court, et plus la correspondance devra l'être aussi, de façon à ne pas représenter une part relativement trop importante du temps de voyage total.

« Je dirais que jusqu'à un quart d'heure, 20 minutes, c'est bien. Après, quand c'est pour les petits trajets, quand il y a plus d'un quart d'heure d'attente, ça devient beaucoup moins intéressant tout de suite. » Sylvie, 58 ans, Tarn-et-Garonne, correspondance car-avion

Notons enfin que l'**habitude** peut faciliter l'**estimation du temps de correspondance le plus adapté** pour les voyageur·euse·s, comme l'explique Emmanuel.

« J'ai mes habitudes. Vous voyez, je sais qu'on fait comme ça, ça ne se passe pas trop mal. Donc je regarde si j'ai le temps pour la correspondance, le temps qui m'est donné si je dois faire la correspondance, et puis je prends comme ça en fait. » Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise, correspondance train-train

2.2. OCCUPER LE TEMPS DE CORRESPONDANCE

Les correspondances impliquent le plus souvent un **temps d'attente**, plus ou moins long, dans un espace de transit, gare ferroviaire ou routière ou bien aéroport. Nous nous intéressons maintenant à la façon dont les voyageur·euse·s occupent et perçoivent ce temps d'attente.

a) Diverses formes d'appropriation du temps d'attente par les voyageur·euse·s

Comme nous l'avons vu précédemment, les stratégies de réduction du temps de correspondance visent à diminuer ce qui est considéré comme un temps perdu, et est associé à des **perceptions négatives**, comme l'exprime Clément.

« Ce n'était pas un super moment [la correspondance d'1h30], on va dire, cet entre-deux où on attend, on a surtout envie que ça se passe et puis de rentrer à la maison. » Clément, 36 ans, Nord, correspondance avion-car

APPROPRIATION DU TEMPS LORS DES DÉPLACEMENTS

Michael Flamm* identifie 5 **logiques d'appropriation du temps de déplacement** : productivité, relâchement, sociabilité, évasion, émotion. Celles-ci peuvent être transposées au temps des correspondances : les voyageurs-euse-s peuvent **s'approprier ces temps d'attente** de diverses manières, afin d'éviter qu'ils ne deviennent des temps perdus.

*Flamm M., (2004), *Comprendre le choix modal : les déterminants des pratiques modales et des représentations individuelles des moyens de transport*, Thèse de doctorat, EPFL, 307 p.

Le temps de correspondance n'est cependant pas à considérer uniquement sous cet angle négatif et peut-être l'occasion de réaliser des activités ou simplement de se détendre.

Ces pauses dans le voyage permettent par exemple de **se restaurer**, ou de **se divertir**, comme Charlotte, qui a passé une correspondance dans un café avec un livre.

« Ça [le temps de correspondance] nous permet par exemple d'aller boire un café aussi. Des fois, ça permet de prendre un truc dans les machines. » Jérémie, 31 ans, Ille-et-Vilaine, correspondance train-train

« Alors, au retour, je sais que vu qu'il était assez tard, j'en ai profité pour aller manger. Il y avait un MacDo à la gare de Bordeaux, donc j'ai fait une petite pause repas à ce moment-là. Et à l'aller, j'ai dû... c'était tôt le matin, je crois, de mémoire, que j'ai été me prendre un petit café. J'avais un bouquin et je pense que je me suis posée dans un café. Je profitais pour lire un petit peu sur le temps d'attente. » Charlotte, 27 ans, Paris, correspondance train-train

Les **nouvelles technologies** et l'usage d'**internet** sont aussi une occupation fréquente des voyageurs-euse-s durant l'attente aux correspondances, parfois sur ordinateur, mais le plus souvent sur smartphone, parfois dans une logique de **sociabilité**, comme pour Lara, qui en a profité pour appeler ses proches.

« Une heure, je trouve que c'est correct d'attente. Si vous buvez un café, vous faites une pause, vous êtes sur votre ordinateur ou votre smartphone, vous n'avez pas le temps de voir passer le temps finalement. » Joris, 38 ans, Haute-Garonne, correspondance train-train

« J'étais sur mon téléphone, j'ai pu appeler mes proches pour leur dire que j'étais bien arrivée, j'ai mangé aussi. [...] Il y a des endroits où on peut s'asseoir et charger son téléphone. Du coup, je suis vraiment restée là, tranquillement à attendre. » Lara, 21 ans, Nord, correspondance train-avion

« Ça va, moi ça ne me stresse pas plus. Voilà, vous prenez votre smartphone, vous regardez, et puis voilà, le temps se passe. Non, je ne le vis pas mal [le

temps de correspondance]. » Emmanuel, 54 ans, Val-d'Oise, correspondance train-train

Dans le cadre de déplacements pour motifs loisirs ou vacances, le temps des correspondances peut permettre de **se projeter dans ses activités à destination**, le voyage ayant déjà commencé. Cela peut passer par des conversations évoquant le voyage et anticipant le plaisir de profiter de la destination, mais peut aussi se rapporter, plus concrètement, à la **planification des activités** une fois sur place. Durant son attente lors de sa correspondance à Paris pour se rendre au parc Astérix, Jérôme explique par exemple que sa compagne et lui ont consulté un plan du parc et réfléchi aux attractions qu'ils souhaiteraient faire.

« Ça [le temps de correspondance] nous permet de parler aussi un peu plus du voyage. » Jérémie, 31 ans, Ille-et-Vilaine, correspondance train-train

« On a traîné sur le portable. On a programmé un peu, regardé le plan du parc [Astérix] pour un peu s'organiser, voir ce qu'on allait faire, tout simplement. On a plus planifié un peu notre journée qu'autre chose. De toutes façons, on n'avait rien à faire entre temps, donc on attendait le car, donc c'était le mieux à faire, je pense. » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône, correspondance train-car

Une enquêtée explique même profiter de ses correspondances à Paris pour profiter de la capitale. Il lui arrive de se rendre à pied d'une gare à une autre, en passant devant les monuments historiques, réalisant ainsi une **visite de la ville**.

« Je ne viens pas de Paris, je passe devant tous les monuments, l'Opéra et tout, je me dis "ah, belle France !". » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

Cette même enquêtée explique passer parfois son temps d'attente lors des correspondances **en-dehors des gares**, dans des **parcs ou squares** situés à proximité, voire sur le parvis des gares.

« Sinon, j'attends aux alentours de la gare, des fois il y a des petits parcs, je regarde sur Google Maps où on peut aller assez facilement et puis j'y vais. [...] J'ai attendu littéralement sur l'entrée de la gare [lors de la dernière correspondance] parce que j'étais au téléphone avec ma famille. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

Si cette expérience d'attente en-dehors des espaces de transit (gares, aéroports) est minoritaire au sein de notre échantillon, cela soulève l'enjeu de l'aménagement des espaces extérieurs et abords de gares, parfois excentrées et pouvant générer un sentiment d'insécurité.

b) Appréciation des espaces de transit et d'attente

Le temps d'attente est essentiellement passé dans les espaces de transit, gérés par les opérateurs de transports collectifs interurbains. Cela soulève la question de la qualité perçue de ces espaces, et de la satisfaction des voyageurs vis-à-vis des gares et aéroports. Si cet enjeu concerne tous les déplacements en transports collectifs interurbains (qui impliquent un temps d'attente avant le trajet), il se trouve renforcé dans le cas des déplacements avec correspondances, impliquant une multiplication des temps d'attente (attente avant le premier segment du voyage, puis attente aux correspondances).

De manière générale, les voyageurs enquêtés apparaissent **satisfait·e·s** des espaces de transit et d'attente prévus dans les gares et les aéroports, les qualifiant de conviviaux ou mentionnant les commodités ou aménagements tels que les boutiques ou les pianos, mais aussi les **prises de courant** permettant de recharger son téléphone (d'autant plus que le smartphone est largement utilisé lors des temps d'attente).

« Après, dans les gares maintenant c'est assez convivial, hein. Il y a des gens qui jouent du piano, il y a des boutiques. Enfin, bon, c'est pas... On peut dire qu'il y a un peu de distraction. [...] Au niveau des prises, il y a les prises maintenant, il y a les prises à vélo, enfin ce que j'appelle des prises à vélo, vous savez. Vous pédalez, puis votre téléphone... » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

Le **sentiment de sécurité** en gare a également été mentionné et fait partie de l'expérience des voyageurs en correspondance, amenés à fréquenter et à attendre dans plusieurs espaces de transit. Les perceptions de la sécurité en gare **varient** selon les voyageurs, leur sensibilité et leurs expériences vécues.

« Au niveau des gares, il y a quand même la police ferroviaire qui patrouille, avec les événements et ces sentinelles qui patrouillent. Enfin, c'est assez sécurisé. Dans le métro, ça y est, ça l'est moins. » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

« C'est vrai qu'il y a certaines gares, ça m'est déjà arrivé plus jeune de faire appel, à Marseille, à la personne de l'armée qui se déplace parce que j'étais importunée par des personnes qui ne prenaient absolument pas le train, qui étaient là juste pour embêter les autres. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

Les **patrouilles** dans les espaces de transit, assurées par des militaires ou policiers, sont mentionnées par plusieurs enquêtés, comme gage de sécurité, certains souhaitant voir leur présence augmenter.

« [Il faudrait] plus de vigiles dans les gares, je dirais. [...] Plus de gens qui surveillent. » Jérémie, 31 ans, Fougères, correspondance train-train

Plusieurs enquêté-e-s mentionnent en revanche des **manques** constatés dans ces espaces de transit, comme Estelle, qui n'a pas pu trouver de **place pour s'asseoir** en gare lors de son dernier voyage avec correspondance.

« En fait, 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, parce que c'est pas non plus toujours très propre. Mais du coup, au moins, on a pu s'asseoir. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

« Malheureusement, quand il y a un temps d'attente assez long, quand on a plus d'une demi-heure d'attente pour une correspondance, c'est vrai que quand toutes les places assises sont occupées. Là, je ne vois pas bien comment faire, sauf faire des étages parce qu'il y a déjà quand même beaucoup de places assises prévues. » Catherine, 51 ans, Moselle, correspondance train-train

Thomas, personnellement satisfait des aménités proposées dans les espaces d'attentes, soulève les besoins spécifiques que peuvent avoir certains publics comme les **familles avec enfant(s) en bas âge**, pour qui des aménagements spécifiques pourraient être réalisés afin de faciliter l'attente aux correspondances.

« Attendre debout ou assis sur le sur le quai d'une gare, ça ne me dérange pas. J'ai pas besoin d'avoir une activité en gare pour m'occuper pendant ma correspondance. Après, je voyage pas avec des enfants. Je peux comprendre, je peux imaginer en tout cas, que des parents qui voyagent avec des enfants et si les correspondances sont un peu longues, on aimerait qu'il y ait quelque chose pour pour s'occuper à la gare ou pour se restaurer. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

Yves soulève quant à lui la question des **toilettes**, payantes dans la plupart des gares.

« Les toilettes, aujourd'hui dans les gares, c'est vachement onéreux. Je crois que c'est 1 €, 1,50 € pour aller aux toilettes, c'est quand même... Ils rigolent pas quand même. » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

SYNTHESE

VOYAGER AVEC DES CORRESPONDANCES

L'expérience des correspondances lors de la réalisation effective du voyage se décline selon deux dimensions principales.

Réaliser une correspondance en modes collectifs interurbains constitue tout d'abord une **question d'espace** : comment s'orienter d'un mode à l'autre ? L'**affichage** et la **signalétique** présents dans les espaces de transit sont les premiers supports sur lesquels s'appuient les voyageur-euse-s pour se repérer, le personnel présent dans les espaces de transit étant mobilisé en second lieu, ou en complément, en cas de difficulté. Notons également l'apport des **outils numériques** dans l'orientation des voyageur-euse-s : les opérateurs peuvent ainsi leur transmettre des **informations en temps réel** sur les voies de départ. L'**habitude** des correspondances et l'expertise d'usage qu'elle permet d'acquérir facilite grandement l'expérience des déplacements lors des correspondances. Les différents espaces de transit respectant des **codes similaires** en termes d'organisation et de signalétique, l'expérience acquise dans le cas d'une correspondance donnée peut-être transférée à d'autres correspondances.

Les correspondances soulèvent ensuite une **question de temps**. Les voyageur-euse-s souhaitent généralement disposer de suffisamment de temps pour assurer leur correspondance, voire absorber d'éventuelles perturbations. Certain-e-s se ménagent à cet effet des **marges de manœuvre temporelles**, leur permettant de réaliser sereinement leur correspondance. Quelques enquêté-e-s recherchent au contraire à réduire au maximum le temps de correspondance, qu'ils considèrent comme un temps perdu. Ce temps peut cependant être **approprié et valorisé** par les voyageur-euse-s de diverses façons : temps de détente, permettant de se restaurer ou de se projeter dans la destination. Les outils numériques, notamment le smartphone, sont largement utilisés durant les temps d'attente aux correspondances. Bien vivre ce temps d'attente suppose de disposer d'espaces aménagés à cet effet, et proposant différents services ou aménités.

4

**RENCONTRER
DES
PERTURBATIONS
LORS DES
VOYAGES AVEC
CORRESPONDAN
CES**

Les correspondances au cours des voyages interurbains en transports collectifs constituent un facteur qui **complexifie** ces voyages, en impliquant une rupture dans le parcours et la nécessité de se déplacer d'un mode à autre, parfois dans un temps restreint. Les **perturbations** rencontrées sur ces voyages avec correspondances peuvent donc affecter tout particulièrement les voyageur·euse·s, plus encore que dans le cas des trajets directs. En effet, un retard ou une annulation portant sur l'un des segments de trajet affecte l'ensemble de la chaîne de déplacements.

Nous nous intéressons maintenant à l'expérience des perturbations affectant des déplacements interurbains en modes collectifs. Comment les voyageur·euse·s les perçoivent-ils ? Comment s'organisent-ils pour y faire face ? Et une fois le voyage terminé, qu'en est-il de l'après-vente et de l'indemnisation potentielle ?

1. L'INFORMATION SUR LES PERTURBATIONS : UNE PREMIERE ETAPE NECESSAIRE POUR S'ADAPTER

Pour les voyageur·euse·s, l'expérience des perturbations en transports collectifs interurbains commence par l'information.

1.1. DES INFORMATIONS EN TEMPS REEL FACILITANT LE PARCOURS DES VOYAGEUR·EUSE·S

Nous avons vu que le **numérique** joue un rôle important dans les expériences de déplacement interurbain, lors de la phase amont de préparation du voyage, durant les correspondances elles-mêmes, et également en cas de perturbations. Les canaux numériques, via les applications des opérateurs, permettent de diffuser des **informations en temps réel** sur les perturbations et leur gestion. Plusieurs voyageur·euse·s disposant de l'application SNCF Connect expliquent ainsi avoir reçu des notifications les informant en temps réel sur les retards ou suppressions de trains auxquels ils ont été confronté·e·s.

« Je trouve qu'à la SNCF, ils informent quand même assez bien pour dire que les trains sont supprimés, qu'ils sont en retard. De ce côté-là, je ne suis pas déçue. En tout cas, sur l'application, je trouve que la communication est plutôt claire. » Lara, 21 ans, Nord, correspondance train-avion

« J'ai l'application [SNCF Connect] sur mon téléphone et ils envoient les notifications : "5 minutes de retard", "10 minutes de retard". [...] Le chauffeur de train qui annonce qu'il y a eu un accident sur la voie ou qu'il y a des

problèmes sur la voie ou je ne sais pas quoi, ils nous le disent, ils nous avertissent et après sur le téléphone aussi. Moi, sur le téléphone, j'ai l'application et ils disaient de suite qu'il y avait des problèmes. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

Lorsque la perturbation survient au cours du trajet, les voyageur-euse-s sont souvent directement informé-e-s par une **annonce vocale**, à bord des véhicules. Cela a été le cas pour Corentin, lors du premier segment de son déplacement en train entre Lyon et Orange, en avec correspondance à Valence. L'information en temps réel peut donc **aussi bien être humanisée que numérique**.

« 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, correspondance train-train

Les annonces vocales peuvent également être diffusées dans les espaces de transit, en plus d'une **information visuelle sur les panneaux d'affichage**, comme mentionné par Estelle.

« Pour tout ce qui est les retards et tout, soit quand je suis directement en gare, je regarde les annonces, soit sinon, en fait, sur le site de la gare directement, il y a en fait le panneau des arrivées et départs. En fait, moi, j'ai mon numéro de train. Donc, en fait, je regarde s'il est parti, s'il a eu du retard ou pas, ça me permet en fait d'anticiper. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

Si ces enquêté-e-s se montrent satisfait-e-s des informations en temps réel communiquées aux passager-e-s des trains, Émilie souhaiterait **davantage de précision et de transparence** de la part de l'opérateur en cas de perturbation. Prenant l'exemple du dernier retard subi, elle aurait souhaité être informée directement de la durée du retard, même si ce retard était très long (« *au moins nous annoncer directement qu'il allait y avoir entre 2 et 3h de retard* »).

« Quand il y a du retard, mieux informer déjà, parce que souvent on ne sait pas combien de temps on va être arrêté-e, donc une estimation, est-ce qu'on va être arrêté-e pendant, je ne sais pas moi, cinq minutes, une heure, trois heures. Là, je prends mon dernier cas, où il y avait un suicide, ils se doutaient bien qu'en cinq minutes ça n'allait pas être réglé, donc au moins nous annoncer directement qu'il y allait y avoir entre 2 et 3h de retard, au moins c'était clair. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

Corentin exprime sa satisfaction quant à l'**information en temps réel** proposée sur la page d'accueil du Wi-Fi SNCF. Selon lui, ce type d'information, particulièrement utile en cas de correspondance, **pourrait être rendue plus accessible**, par exemple par affichage sur des écrans dans les trains.

« [Il faudrait] mettre des écrans dans les wagons pour annoncer les correspondances, les retards, afin qu'il y ait un suivi du du trajet en direct. Je sais que, par exemple, en TGV il y a ça quand on se connecte sur internet, la page de connexion au wifi du train, c'est le plan du trajet avec les prochains arrêts, les vrais, les prochains arrêts, l'heure d'arrivée, le retard qu'il y a ou pas. Et ça, ça peut être quelque chose qui peut rendre service. » Corentin, 29 ans, Rhône, correspondance train-train

Une différence de qualité de service peut enfin être notée entre le train, qui satisfait davantage ses usager·e·s, et le **car interurbain**. Yasmina a voyagé à plusieurs reprises dans des cars dont les écrans situés à bord ne fonctionnaient pas, et elle signale également un manque de communication de la part des chauffeurs en cas de retard, ces derniers ne parlant pas français. L'information sur les perturbations dans les car interurbains semble donc **moins satisfaisante** que dans le cas du train.

« Je sais que dans les bus, il y a des il y a des écrans et j'ai remarqué que les écrans ne fonctionnaient pas, même si, admettons-le, les chauffeurs ne parlent qu'en espagnol, ils devraient utiliser les écrans pour informer pour nous informer que le car aura du retard. Je trouve qu'il n'y a pas de communication à ce niveau-là. » Yasmina, 53 ans, Yvelines, correspondance car-car

1.2. UN MANQUE D'INFORMATION PARFOIS DEPLORE PAR LES VOYAGEUR·EUSE·S

Si certain·e·s voyageur·euse·s se montrent satisfait·e·s des informations reçues en cas de perturbations, d'autres déplorent un **manque d'information**.

« Des fois, en fait, on n'est pas du tout informé, on sait pas pourquoi. [...] On est arrêté en plein milieu de n'importe où et on attend. [...] Et c'est vrai que des fois on n'a pas du tout d'information. On attend, puis d'un seul coup, on repart. On sait pas pourquoi, on sait pas ce qui s'est passé. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

L'information peut parfois être **diffusée trop tard** aux yeux des voyageur·euse·s, les laissant dans l'**incertitude** pendant un temps donné. Émilie raconte que son train a été immobilisé en pleine voie entre Pairs et Orléans, et que plusieurs minutes se sont écoulées avant qu'une annonce sonore n'informe les passager·e·s. Dans son cas, l'application SNCF ne fournissait pas d'information précise sur les causes ou la durée du retard.

« C'est au moment où le train s'est arrêté sur la voie et c'est le contrôleur qui a parlé en nous disant qu'on était arrêté sur la voie, le temps de faire passer un autre train. [...] Il s'est passé cinq minutes où on a attendu et on ne savait pas ce qu'il se passait. [...] Non, c'était mon unique source d'information. Sur l'application il y avait écrit "en retard", c'est tout. Il n'y avait pas de minutes, il

n'y avait rien du tout. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

Au sujet d'une perturbation ayant immobilisé son TGV pendant 3h entre Limoges et Paris (correspondance à Paris pour reprendre un train pour Nice), cette même enquêtée raconte qu'elle n'a reçu que peu d'informations concernant le retard et sa correspondance, malgré ses efforts de recherche.

« Sur l'appli, sur le site internet, j'ai tout fait, il n'y avait pas d'info, il n'y avait rien. [...] C'était "débrouille-toi" . [...] C'est une fois qu'ils ont su qu'on repartait avec 3h de retard qu'ils ont commencé à chercher s'il y avait des correspondances et qui avait des correspondances, mais, avant, non. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

Yasmina déplore également le manque d'informations sur le retard de son **car interurbain** lors de son dernier voyage et, plus généralement, avec ce mode interurbain. Elle évoque le **manque de communication de la part des conducteurs**, ces derniers ne parlant pas toujours français. Dans le cas de ses déplacements réguliers en car, elle explique prendre conscience elle-même des retards, l'heure d'arrivée effective ne correspondant pas à l'heure d'arrivée prévue.

« En fait, ils informent pas. On sait qu'on est en retard, on entend les gens se plaindre dans le car. Disons que les chauffeurs, [...] c'est pas des communicants. Les chauffeurs sont souvent hispaniques, ils parlent en espagnol. [...] Pour communiquer avec eux, faut savoir parler l'espagnol. On sait qu'on est en retard, tout simplement quand on a l'habitude de prendre le bus, on sait que quand on arrive sur Bordeaux à telle heure, on sait qu'on est pas du tout à l'heure, quoi. » Yasmina, 53 ans, Yvelines, correspondance car-car

Outre des différences de niveau d'information entre modes interurbains, un enquêté mentionne des différences selon le **motif des perturbations** : les voyageurs sont moins informés concernant les perturbations engendrées par les **grèves**.

« Quand c'est des simples retards, l'application - pour le coup - de la SNCF, nous informe des retards. Quand c'est les grèves, à part se rendre en gare et voir ce qui se passe, il n'y a pas trop. Pour le coup, on n'est pas très bien informé. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

2. REAGIR FACE AUX PERTURBATIONS

Une fois informé·e·s des perturbations affectant leur déplacement, les voyageur·euse·s peuvent tenter de s'adapter, afin d'arriver à destination au plus tôt. Les adaptations peuvent être mises en place par les opérateurs des modes collectifs concernés, mais elles peuvent aussi relever de stratégies individuelles développées par les voyageur·euse·s elleux-mêmes.

2.1. IMPACTS ET RESENTIS GENERES PAR LES PERTURBATIONS

Les perturbations ne sont pas sans conséquence sur les voyageur·euse·s empruntant des modes collectifs interurbains, tant en termes de ressentis qu'en termes organisationnels.

a) Les sentiments générés par les perturbations : entre stress et habitude

En empêchant la bonne réalisation des voyages prévus, et en perturbant le programme d'activité des individus, les perturbations sont souvent source de **stress** pour les voyageur·euse·s affecté·e·s.

Ce stress peut être lié à la **situation vécue personnellement** par les voyageur·euse·s, mais aussi par **empathie ou gêne envers les autres personnes affectées** (proches dans le cas de voyages pour motif loisirs, relations professionnelles pour les voyages d'affaires), comme le raconte Estelle.

« C'est vrai que du coup, ça a fait attendre mon frère donc c'est pas le plus agréable. [...] C'est vrai que suivant les retards, ça impacte énormément. On a déjà eu des retards, par exemple on avait des formations ou des congrès. Bon, ben, du coup, ça la fout mal d'arriver en retard. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

Émilie décrit quant à elle la montée progressive du stress généré par les retards dans le cas de ses **déplacements professionnels**.

« 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, donc quand il y a cinq minutes non, mais quand on commence à arriver à plus d'une demi-heure de retard, là, ouais, ça va commencer à me stresser. Et plus il va y avoir des retards, évidemment, plus le stress va monter. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

Cette même enquêté-e relate un cas de retard sur son premier train lors d'une correspondance, ce qui ne l'a pas empêchée de réaliser son voyage comme prévu, mais qui a généré en elle une certaine tension.

« Ça m'a fait une petite montée de tension quand même parce que bon, je savais que je pouvais l'avoir, mais il ne fallait pas qu'il y ait de problème sur le trajet. [...] C'est vrai que quand il y a du retard, tout de suite, ça devient la galère et tout de suite ça stresse, ça stresse de ne pas pouvoir avoir le prochain train ou le prochain avion qui était prévu. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

À l'inverse, d'autres enquêté-e-s ne semblent pas affectés par le stress car ils semblent **habitué-e-s** à ces situations, comme l'expliquent Catherine et Corentin (« *ça fait partie du paysage commun* »). Pour ces dernier-e-s, les perturbations sur les déplacements interurbains impliquant des correspondances ne génèrent « *pas d'émotion particulière* » ou sont « *vite oublié[s]* ». Ces événements ne sont **pas spécifiquement associés à des ressentis négatifs**.

« On s'est habitué, quand même, au fait que l'on puisse avoir des retards donc c'est bien mieux perçu aujourd'hui qu'il y a quelques années. Mais c'est juste que voilà, quand tout se déroule bien et que tout est à l'heure, bien évidemment, disons que psychologiquement et moralement, tout de suite ça passe beaucoup mieux que quand on a 1h et demi, 2h, voire plus, de retard. Mais comme je vous dis, voilà, c'est vite oublié parce que c'est devenu, ça fait partie maintenant du paysage commun. [...] Quand je voyage, c'est toujours la loterie. Je ne sais jamais si tout va super bien se dérouler ou pas. [...] Alors, je vous dis, je considère que, de manière générale, c'est 50-50. » Catherine, 51 ans, Moselle, correspondance train-train

« Enfin, c'est pas dérangeant, j'ai un peu l'habitude même, parce que c'est pas systématique, mais ça arrive même assez souvent, donc pas de pas d'émotion particulière. Je me suis dit que s'il y avait du retard, ils allaient quand même anticiper les correspondances qui allaient attendre que le train d'avant arrive. » Corentin, 29 ans, Rhône, correspondance train-train

b) Les perturbations sur les voyages avec correspondances, des effets en chaîne

Plus complexes et moins flexibles, les voyages avec correspondances offrent **moins de marge de manœuvre** pour s'adapter en cas de perturbations. Yves raconte ainsi que, dans le cadre d'un déplacement professionnel pour une formation, ses trajets sont réservés par un tiers, ce qui ne lui permet pas de les modifier et de s'adapter aux perturbations survenant au cours d'un voyage avec correspondance. Lors de son dernier déplacement entre Quimperlé

et Aix-en-Provence, c'est la souplesse du contrôleur qui lui a permis de tout de même monter dans un train.

« Il m'est arrivé une situation, par exemple, au mois de mars avec la grève des trains, pour les retraites. Là, je me suis retrouvé donc avec un train entre Aix et Paris. Lyon a été honoré et après entre Montparnasse et Quimperlé, il a été annulé. Mais sauf que comme je pouvais pas changer et puis que maintenant on n'a pas le droit de monter dans n'importe quel train, ben je me suis retrouvé, je dormais à la gare Montparnasse parce que en fait, même la personne au niveau de la gare Montparnasse ne pouvait pas changer le truc. Et je suis tombé sur quelqu'un de très gentil qui m'a fait monter dans un train et tout, mais de ce côté-là, c'est pas pratique du tout. » Yves, 63 ans, Finistère, correspondance train-train

Catherine raconte qu'elle a dû **courir dans l'aéroport** de Munich, à la suite du retard de son premier avion, afin d'assurer sa correspondance avec son second vol Munich-Athènes. Dans son cas, le deuxième avion était lui aussi en retard pour le décollage, ce qui lui a finalement permis d'embarquer.

« Je suis allée à Athènes au mois de juin, en partant de Luxembourg et j'avais deux avions à prendre. J'avais une correspondance, en fait. On est arrivé-e à Munich. Notre avion était parti en retard de Luxembourg, donc on avait beaucoup de retard et l'aéroport était assez grand, donc on a dû vraiment courir pour arriver pour la correspondance et, en fait, de l'autre côté, on est parti avec plus d'1h de retard. On partait quelques jours donc on avait justes des petits sacs, on a traversé tout l'aéroport en courant pour essayer d'attraper la correspondance. [...] L'avion est parti avec 1h de retard donc on a couru pour rien en fait. Le premier avion était en retard, mais le deuxième était encore plus en retard. » Catherine, 51 ans, Moselle, correspondance train-train

Les voyages avec correspondances impliquant plusieurs segments différents, une perturbation sur l'un d'entre eux peut avoir des **répercussions sur l'ensemble de la chaîne de déplacement**.

« Sur la ponctualité, moi, personnellement, je n'ai jamais trop eu de souci, mais je sais que j'ai pas mal d'ami-e-s ou même de la famille qui ont souvent eu des soucis au niveau des correspondances à cause de retards de trains. Donc, souvent, les trains qui partaient un quart d'heure-20 minutes après et du coup, pour leurs correspondances, soit ils la rataient, soit ils arrivaient tout juste, mais c'était limite. » Jérôme, 37 ans, Bouches-du-Rhône, correspondance train-car

Eléa, qui se rend régulièrement de Vire, en Normandie, à Nancy, en réalisant une correspondance à Paris entre TER et TGV relate l'expérience liée à une **perturbation sur le**

premier segment de son voyage, qui l'a finalement empêchée d'atteindre sa destination. Un incident en gare d'Argentan, sur le trajet de son TER Vire-Paris ne lui aurait pas permis d'arriver à temps à Paris pour monter dans le TGV en correspondance pour se rendre à Nancy. Le train initialement réservé était en plus le **dernier de la journée**, ce qui l'a obligée à appeler sa famille pour que quelqu'un vienne la chercher en voiture. Ayant rencontré une perturbation suffisamment tôt dans son voyage et ayant pu bénéficier de l'aide de ses proches, elle n'a pas eu à chercher de lieu d'hébergement, mais a tout de même dû rebrousser chemin.

*« Il y a eu un retard de 2h30 à la gare d'Argentan. Et, du coup, le temps qu'ensuite de ça, j'arrive à Paris, en fait il n'y aurait plus de train pour Nancy. [...] Quand on est coincé à Argentan, on est coincé à Argentan... et s'il n'y a plus de train après, bon, ben, voilà, je demande à ce qu'on vienne me chercher. »
Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train*

C'est ce qui est arrivé à Jérémie, qui n'avait pas réservé son dernier segment de voyage et comptait prendre ses billets de TER directement en arrivant en gare de Marseille. Le retard sur son train précédent, couplé à l'attente aux machines pour acheter un billet, ne lui a pas permis de prendre le TER qu'il souhaitait, et il a dû attendre 1h pour prendre le TER suivant.

*« Le problème qu'il y a, c'est que si comme il [le train] est en retard, nous ça nous met du retard pour prendre le billet. Et comme je vous ai dit, il y a toujours des gens qui vous embêtent pour vous prendre un billet. Et le problème qu'il y a, c'est que le train, on l'a loupé le premier, obligé d'attendre le deuxième qu'on a attendu 1h. [...] On était en train de chercher le billet et le train était déjà parti.
» Jérémie, 31 ans, Ille-et-Vilaine, correspondance train-train*

Les perturbations affectant les voyages avec correspondances peuvent être encore plus complexes à gérer pour **certains publics**, notamment les **jeunes** voyageant seul·e·s.

*« Le seul problème, c'est que quand on est plus jeune, c'est très compliqué. Par exemple, moi, ça m'était 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 parce que je pouvais pas prendre un bus qui ralliait jusqu'à la gare et je pouvais rien faire d'autre à part attendre dans la gare et attendre que quelqu'un vienne me chercher parce qu'il y avait plus aucun train qui desservait, c'était le dernier le vendredi soir. »
Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train*

Les perturbations peuvent aussi avoir des **répercussions sur les derniers kilomètres** du voyage, effectués en transports en commun urbains ou en voiture avec l'aide de proches venant chercher les voyageur·euse·s à la gare ou à l'aéroport. Jérémie explique par exemple que sa compagne a elle-aussi fait les frais du retard de 3h qu'il a subi sur un déplacement en train.

« Le problème de ce jour-là, c'est que le jour où j'ai eu 3h de retard, c'est malheureusement ma compagne qui travaillait qui m'a attendu, on va dire, 3h. En plus, vous savez qu'elle travaillait, il fallait qu'elle m'attende, qu'elle passe les clés. C'était un sacré bordel ce jour-là, je vous dis pas. » Jérémie, 31 ans, Ille-et-Vilaine, correspondance train-train

Notons que certain·e·s enquêté·e·s n'ont jamais connu d'impact fort des perturbations sur leurs trajets avec correspondances, à l'image de Clément, qui déclare ne jamais avoir raté une correspondance pour cette raison.

« Les trains aussi sont quand même, en tout cas moi je prends assez souvent le train, en général, ils sont quand même plutôt à l'heure. [...] Je n'ai pas souvenir d'avoir par exemple manqué une correspondance ou manquer un bus ou un train, parce qu'il y avait eu du retard sur l'un des premiers ça ne me parle pas. » Clément, 36 ans, Nord, correspondance avion-car

2.2. DIFFERENTES SOLUTIONS D'ADAPTATION EN CAS DE PERTURBATIONS

Face aux impacts négatifs générés par les perturbations, plusieurs solutions peuvent exister, qu'elles soient mises en place par les opérateurs de transports collectifs interurbains ou bien par les voyageur·euse·s elleux-mêmes.

a) Des solutions proposées par les opérateurs

Plusieurs enquêté·e·s ayant rencontré des **retards sur le premier segment** de leur voyage interurbain en modes collectifs mentionnent le fait que les opérateurs adaptent peuvent **adapter les horaires des départ sur le deuxième segment**. Cela ne s'applique qu'au cas des correspondances au sein des modes ferrés (TGV, TER et Intercités), voire entre modes ferrés et autocars régionaux.

Catherine et Eléa racontent qu'elles se sont déjà retrouvées dans la situation suivante : **qu'un train en attende un autre**.

« C'est le genre de choses qui arrive régulièrement, attendre quelqu'un qui arrive des autres lignes qui arrivent et qui sont des usagers qui doivent emprunter la correspondance, ça nous arrive à nous-mêmes d'être en retard et d'être attendus. » Catherine, 51 ans, Moselle, correspondance train-train

« Quand les TGV sont en retard, des fois ça fait attendre d'autres trains quand il y a des correspondances donc ça, c'est assez pratique. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

Emmanuel mentionne également cette stratégie de minimisation des impacts des retards sur les correspondances mise en place par la SNCF, et s'en déclare très satisfait.

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

Thomas a quant à lui développé une théorie personnelle sur l'attente des trains : selon lui, les TER seraient davantage retardés pour attendre les TGV que l'inverse.

« J'ai déjà eu des correspondances ratées à cause de retards, ça dépend en fait, dans quel sens c'est : effectivement quand on passe d'un TGV à un TER, généralement, ils retardent le TER pour parce qu'il y a plusieurs voyageurs qui se retrouvent dans le même cas. En revanche, quand c'est du TER vers le TGV, là généralement si c'est un tout petit retard, ils peuvent le faire patienter un peu. Si c'est un gros retard, ils ne font pas patienter et il faut attendre le train d'après. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

Notons que les enquêté-e-s n'ont mentionné que cette stratégie d'adaptation mise en place par les opérateurs – décalage de l'horaire de départ d'un train pour attendre des passager-e-s retardés-e-s dans leur correspondance – et ne semblent pas au courant d'autres actions concrètes (hors indemnisation) proposées par les opérateurs en cas de perturbations sur des voyages avec correspondances, comme la prise en charge financière d'un hébergement en cas de correspondance ratée pour cause de perturbation.

b) Des stratégies mises en place par les voyageur-euse-s

Lorsqu'aucune solution n'est proposée par l'opérateur, ou que les solutions proposées ne satisfont pas les voyageur-euse-s, ceux-ci peuvent également développer **leurs propres stratégies d'adaptation** pour terminer leur voyage.

Sophie raconte par exemple une expérience de perturbation lors de laquelle elle et ses proches se sont « **débrouillé[s] par [leurs] propres moyens** », préférant ne pas attendre en gare et demander à leurs proches de venir les chercher pour terminer leur voyage. Face à **l'incertitude** sur la durée des perturbations et le temps d'attente additionnel généré, certain-e-s voyageur-euse-s peuvent ainsi se replier elleux-mêmes sur une stratégie individuelle, soumise à moins d'incertitude.

« 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 beaucoup plus de temps. Donc on n'a même pas attendu, en fait, notre correspondance.

[...] On s'est débrouillé par nos propres moyens. On est venu nous chercher directement à Bordeaux. Et, effectivement, après dans l'après-midi, on a continué à recevoir des messages de la part de la SNCF comme quoi le trafic n'avait toujours pas repris et qu'ils avaient repris qu'en fin de fin d'après 12h, je crois. » Sophie, 24 ans, Essonne, correspondance train-train

Comme mentionné dans l'exemple de Sophie, les stratégies individuelles reposent souvent sur de **l'entraide au sein du cercle social** : dans le cas où les voyageur·euse·s affecté·e·s par les perturbations se rendent chez des proches, ces dernier·e·s peuvent venir les chercher sur leur lieu de correspondance, et le **dernier segment** du voyage est alors **réalisé en voiture**.

« Au final, Niort n'étant pas si éloigné de Poitiers par la route, quand il y a un problème sur la correspondance dans le sens Paris-Niort, en tout cas il y a problème sur la correspondance. Les beaux-parents viennent nous chercher à Poitiers, font de la route pour le coup et viennent nous chercher à Poitiers. Je crois qu'il y a une heure de 1h de route. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

Si dans le cas de Thomas, qui se rend régulièrement à Niort depuis la région parisienne, pour se rendre chez ses beaux-parents, la stratégie de repli semble rôdée, Sophie relate quant à elle une expérience relevant plus de la « débrouille », ayant par hasard une proche se rendant à la même destination qu'elle.

« On a informé les autres membres de la famille qu'on allait avoir du retard. Et un de mes cousins, qui est un peu dans le domaine [du ferroviaire], nous a dit : "essayez de trouver une autre solution, parce que ce ne sera jamais réparé rapidement". [...] Une cousine de ma maman qui était sur Bordeaux à ce moment-là, qui devait aller à Dax aussi au même endroit que nous et par chance elle n'était pas encore partie, et donc du coup on l'a appelée et elle est venue nous chercher pour nous emmener à Dax avec elle. » Sophie, 24 ans, Essonne, correspondance train-train

La capacité à se réorganiser et à s'adapter dépend de la longueur du segment de voyage affecté, et de la flexibilité de réservation : les trajets les plus courts, et réalisés avec des modes pouvant être réservés à la dernière minute comme les TER ou les cars régionaux, semblent plus propices à la mise en place d'une solution de repli. Les perturbations affectant des **voyages en avion**, plus longs et moins flexibles, demandent **davantage d'efforts de réorganisation**. Émilie explique ainsi que, dans ces cas-là, elle doit s'organiser pour **trouver un hébergement**, parfois avec l'aide de la compagnie aérienne.

« Si le train n'est pas complet, dans ces cas-là, je fais le changement de billet de train et je change le billet. Et si j'ai besoin de prendre un avion, dans ces

cas-là, j'appelle l'aéroport directement pour leur dire. [...] Soit j'ai prévu un temps de correspondance assez large et du coup j'arrive avec quelques minutes de retard donc dans ces cas-là, l'avion peut attendre, sinon c'est l'avion suivant. S'il n'y a plus d'avion, dans ces cas-là, soit on se débrouille pour dormir, vous trouvez une chambre, mais bon, en général, l'aéroport nous donne des pistes. » Émilie, 39 ans, Haute-Vienne, correspondance train-train

c) En l'absence de solution, une attente prolongée

Dans certains cas de perturbations, les voyageur-euse-s ne disposent **pas de possibilité d'adaptation**, qu'elles soient proposées par l'opérateur ou mises en place individuellement. Ils n'ont alors d'autre choix que d'**attendre**.

Estelle raconte ainsi son expérience de voyage entre Toulon et Paris, avec une correspondance à Lyon. Le segment Toulon-Lyon effectué en TGV s'est bien passé, mais son second TGV entre Lyon et Paris a été retardé, et cela a allongé le temps de sa correspondance à Lyon.

« Quand on est arrivé à la correspondance, ils nous ont annoncé que le train avait du retard, le train pour faire Lyon-Paris. Du coup, au lieu de 1h30, j'ai eu presque 2h d'attente. Alors ils nous ont dit qu'un train s'est arrêté sur la voie et que, du coup, nous on est obligé d'attendre tout simplement que l'autre [train] se débrouille. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

En cas d'attente rallongée, les voyageur-euse-s peuvent chercher à **occuper ce temps** additionnel pour se restaurer ou profiter des commerces situés à proximité de leur lieu d'attente, comme l'explique Yasmina.

« Il y a une boulangerie qui est pas très loin et ils servent des cafés [...] Au mois de juin, il faisait beau, je me suis mise en terrasse, j'ai attendu là-bas. Donc une zone commerciale qui est juste à côté de l'arrêt de bus à même pas deux ou trois minutes. » Yasmina, 53 ans, Yvelines, correspondance car-car

Lorsqu'une perturbation survient sur le premier segment de leur voyage avec correspondance (les perturbations sur le dernier segment d'un voyage avec correspondances peuvent s'apparenter au cas des trajets directs pour ce qui est de l'expérience de voyage), plusieurs cas de figure peuvent donc être distingués :

- Les **opérateurs** peuvent tout d'abord mettre en place des solutions pour assurer le maintien des correspondances (différer des départs pour attendre les voyageur-euse-s retardé-e-s, rediriger les voyageur-euse-s vers un autre trajet, prendre en charge un hébergement au lieu de rupture de la correspondance). De

telles solutions ne sont pas toujours mises en place par les opérateurs, de même que les voyageur·euse·s concerné·e·s n'ont pas toujours **connaissance** de leur existence.

- Dans le cas où les voyageur·euse·s ne disposent pas, n'ont pas connaissance ou ne sont pas satisfait·e·s des solutions proposées par les opérateurs, iels peuvent y pallier par des **stratégies individuelles** afin d'atteindre leur destination. Ces stratégies reposent notamment sur l'**entraide au sein du cercle social** : demander à des proches ou connaissances sur place de venir au lieu de rupture de la correspondance afin d'assurer le dernier segment en voiture.
- Enfin, lorsqu'aucune de ces deux grandes stratégies – stratégies des opérateurs et stratégies individuelles – ne permettent de continuer le voyage, les voyageur·euse·s n'ont d'autre choix qu'une **attente prolongée** au lieu de rupture de leur correspondance.

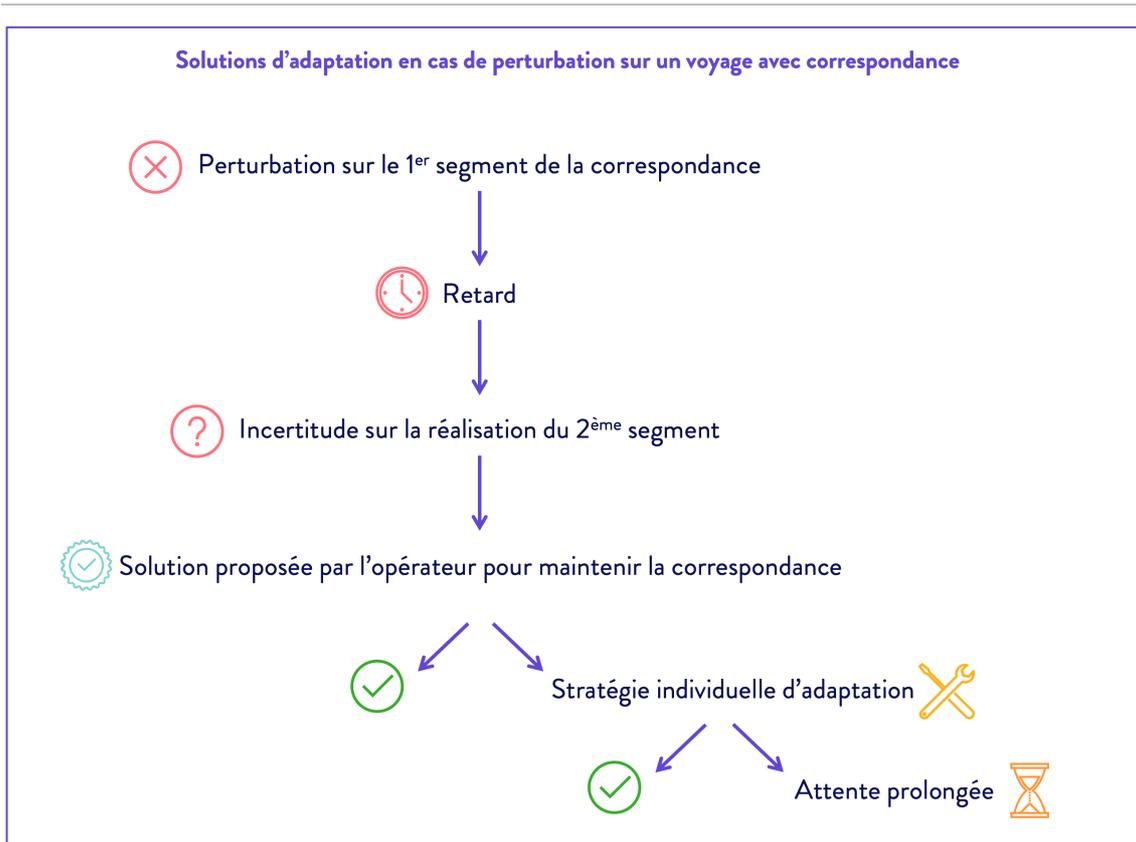


Figure 2 : Solutions d'adaptation envisageables pour les voyageurs en cas de perturbations affectant un voyage en modes collectifs interurbains avec correspondances

3. APRES-VENTE ET INDEMNISATION : UN PROCESSUS COMPLEXIFIE PAR LA PRESENCE DE CORRESPONDANCES

Des processus d'indemnisation existent en cas de perturbations rencontrées dans leurs déplacements interurbains en modes collectifs. Les voyages avec correspondances constituent des cas spécifiques, pour lesquels l'après-vente et l'indemnisation peuvent s'avérer plus difficiles.

3.1. DES DEGRES D'INFORMATION VARIABLES SUR LES POSSIBILITES D'INDEMNISATION

Faire appel à un service après-vente ou demander une indemnisation suppose tout d'abord d'être au courant de l'existence de cette possibilité.

a) Une méconnaissance des possibilités d'indemnisation chez certains voyageur·euse·s

Cela ne semble pas être le cas pour tous·tes les voyageur·euse·s, le niveau d'information à ce sujet pouvant fortement varier.

Concernant le retard subi sur son trajet en train entre Marseille et Lyon (après une correspondance à Marseille), Estelle explique qu'elle n'avait **pas connaissance de ses droits** en tant que voyageuse et n'a donc pas entamé de démarches d'indemnisation.

« Pas pour une demi-heure de retard [avoir une indemnisation]. Je sais même pas si j'avais le droit quelque chose. Je sais que quand des fois il y a eu des trains supprimés, on propose de dormir. Mais sinon, j'ai jamais su si on pouvait se faire indemniser ou pas. [...] Je sais même pas les démarches qu'il faudrait faire. » Estelle, 27 ans, Var, correspondance train-train

b) Des voyageur·euse·s prenant connaissance du processus lors de la perturbation

D'autres voyageur·euse·s découvrent les possibilités de compensation **à l'occasion d'une perturbation**.

Cela a été le cas pour Jérémie, qui a été **informé et renseigné** sur le processus d'indemnisation par une autre voyageuse, dans le cas d'un retard de 3h dû à la présence d'un animal sur les voies.

« C'est une dame qui m'avait expliqué ce jour-là. Moi, je connaissais pas du tout du tout comment ça marchait. [...] Je me suis dit bon, pour 3h de retard, c'est pas grave. Et après, on m'a expliqué "attend, tu vas gagner de l'argent, vaut mieux que tu le fasses". [...] J'ai rempli des papiers et j'ai reçu... je crois que c'était une centaine d'euros de remboursement. [...] Ils sont sympa quand même, on a eu le plateau repas. Tout le monde a eu des plateaux-repas, ils sont arrivés sur le petit plateau repas et on a eu ce truc-là. On a bénéficié d'un petit truc quoi. C'était pas mal. » Jérémie, 31 ans, Ille-et-Vilaine, correspondance train-train

Jérémie explique que des **plateaux repas** ont été proposés aux voyageur·euse·s lors de cette perturbations, ce qu'il a apprécié. Le sentiment d'être **pris·e en considération**, de bénéficier d'une attention, même minime (« *un petit truc* »), semble apprécié des voyageur·euse·s et atténue le ressenti négatif des perturbations.

De manière générale, les voyageur·euse·s ne semblent disposer que d'un **niveau d'information limité** sur leurs droits en cas de perturbations, avec une **faible précision**. Aucun·e des voyageur·euse·s interrogé·e·s dans le cadre de cette étude n'avait par exemple

connaissance du règlement européen 2021/782 sur les droits et les obligations des voyageur·euse·s du ferroviaire, récemment entré en vigueur et qui protège leurs droits en cas de retards et ou perturbations. Sans bien sûr connaître la dénomination exacte de ce règlement, aucun·e n'était au courant de son contenu (meilleure prise en charge des correspondances manquées avec billets achetés en une seule transaction).

3.2. DES PROCESSUS D'INDEMNISATION QUI ABOUTISSENT

Parmi les voyageur·euse·s disposant du bon niveau d'information sur les possibilités d'indemnisation, certain·e·s rapportent une **expérience après-vente fluide et satisfaisante**.

À la suite d'un retard de plusieurs heures en TER, Sophie et ses proches ont été indemnisé·e·s et ont directement reçu un mail avec les indemnités de la part de l'opérateur, **sans avoir à fournir d'effort** de recherche d'information ou de constitution d'un dossier.

« 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", parce que ça a été assez rapide. » Sophie, 24 ans, Essonne, correspondance train-train

Thomas raconte qu'il a à plusieurs reprises obtenu les indemnités proposées dans le cadre de la garantie G30 de la SNCF, sans difficulté particulière. Il a jugé l'indemnisation sous forme de **bon d'achat** satisfaisante.

« Alors, je crois que maintenant ils ont mis en place un système. Quand c'est plus de 30 minutes, il y a une sorte de remboursement, et quand c'est moins de 30 minutes, quand c'est entre 30 minutes et 1h, c'est un bon d'achat je crois, Et au-dessus d'une heure, c'est un remboursement. Je ne sais plus comment ça fonctionne. Donc, oui, j'ai déjà eu un peu les deux cas de figure, étant donné que nous on est voyageurs assez réguliers. Le bon d'achat ne nous dérange pas, mais je peux comprendre pour certains que ça leur soit pas très utile. » Thomas, 35 ans, Seine-Saint-Denis, correspondance train-train

Le système de compensation par bon d'achat, à utiliser auprès du même opérateur, n'est cependant **pas apprécié** de l'ensemble des voyageur·euse·s. Yasmina n'a par exemple pas utilisé le bon d'achat de 5€ qui lui a été envoyé suite à un retard avec un BlaBlaBus.

« Ils m'ont indemnisée 5€. Quand même, le retard était plus de 2h, j'ai du attendre 2h. [...] Ils s'excusent pas forcément. [...] C'est des bus pas cher, c'est des bus pratique. 5€, je les ai pas utilisés, je sais même pas. Ils vous donnent un code à utiliser pour une prochaine réservation. » Yasmina, 53 ans, Yvelines, correspondance car-car

3.3. DES PROCESSUS D'INDEMNISATION DIFFICILES N'ABOUTISSANT PAS TOUJOURS

Dans certains cas, le processus d'indemnisation peut se révéler **difficile et laborieux**, et n'aboutit parfois tout simplement pas. Mathias mentionne par exemple le **manque d'accessibilité** des informations et des formulaires à remplir.

« 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, correspondance train-avion

Concernant ce manque d'accessibilité et de lisibilité de l'information en cas de réclamation, une enquêtée se montre **insatisfaite du système de « chat »** proposé par la SNCF, proposant des réponses automatiques aux problèmes mentionnés par les usager-e-s. Plutôt qu'une intelligence artificielle, elle souhaiterait pouvoir s'adresser directement à un être humain, par exemple via une ligne téléphonique gratuite.

« Par exemple, SNCF Connect, quand on fait une simulation, là, par exemple, je mets Paris-Bayonne. [...] Il faut aller sur le chat, le bot. Là, je crois que ça s'appelle comme ça, c'est ça. [...] Rien de tel pour m'énerver, parce qu'on fait appel à une machine qui ne comprend pas. Moi, je ne comprends pas les réponses parce qu'elles sont trop évasives. Les réponses automatiques comme ça, j'ai besoin de parler à des gens. Moi je veux qu'on me mette un numéro gratuit pour tout. Un numéro gratuit, même d'un fixe, d'un portable, je m'en fiche. » Laïla, 64 ans, Paris, correspondance train-train

Plusieurs enquêté-e-s ont fait état de **difficultés** spécifiques dans l'indemnisation des voyages en **TER**. Une différence de qualité du service après-vente est notée, comparativement au TGV. Eléa a ainsi l'impression que les voyageur-euse-s des services régionaux sont mal pris en compte (« *on a l'impression d'être considéré comme des moins que rien* »).

« En ce qui concerne les TGV et les trains qui appartiennent à la SNCF, les lignes qui appartiennent à la SNCF, franchement, c'est quand même assez bien fait. Si on a des demandes de remboursement, c'est super facile à faire tout ça. En revanche, pour tout ce qui est trains régionaux, là on a l'impression d'être considéré comme des moins que rien, on n'a pas de solution de transport quand le train s'arrête, on n'est pas remboursé, des fois on n'a pas vraiment d'information si le train va passer ou pas. Donc, bon, c'est un peu embêtant. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

Eléa explique quant à elle avoir subi un retard sur le segment Vire-Paris (ligne TER Paris-Granville), qui l'a empêchée de prendre le train Paris-Nancy qui constituait le second segment de son voyage. N'ayant pas trouvé la ligne de TER Paris-Granville sur le site de demande de

remboursement, elle n'a **pas pu être indemnisée du tout**, ni pour le segment TER de son trajet, ni pour le segment suivant en TGV.

« On peut faire notre demande, non pas sur le site de la SNCF vu que c'est un train Nomad de la région. Il faut faire la demande 24h après l'incident. Le problème c'est que sur le site, pour faire la demande de remboursement, ne serait-ce que partiel, la ligne Granville-Paris n'existe pas. Donc je n'ai pas du tout été indemnisée, ni de la correspondance du train Nomad, ni du train Paris-Nancy que je n'ai pas pu prendre. » Eléa, 22 ans, Eure-et-Loir, correspondance train-train

Tout comme les perturbations affectant un segment de voyage en correspondance peuvent avoir des **répercussions sur l'ensemble de la chaîne** de déplacement, l'expérience d'Eléa illustre le fait qu'une difficulté d'indemnisation liée à l'un des segments du voyage en correspondance peut affecter l'ensemble du voyage.

SYNTHESE

RENCONTRER DES PERTUBATIONS LORS DES VOYAGES EN CORRESPONDANCES

Rencontrer des perturbations lors de voyages en modes collectifs interurbains avec correspondances revient pour les voyageur-euse-s à **cumuler deux facteurs de difficulté**. Si les perturbations peuvent fortement dégrader l'expérience des voyageur-euse-s, les **conséquences** sont d'autant **plus lourdes** dans le cas de déplacements avec correspondances.

Les outils numériques, couplés aux annonces vocales à bord des véhicules ou dans les espaces de transit, permettent de diffuser de **l'information en temps réel** sur les perturbations. Certain-e-s voyageur-euse-s déplorent néanmoins un **manque d'information** sur les perturbations rencontrées, ce qui est d'autant plus handicapant que l'information permet justement de se réorganiser et de subir moins négativement les conséquences des perturbations. Ce manque est relevé dans le cas de cars SLO.

Une perturbation affectant le premier segment du voyage peut avoir des **répercussions sur l'ensemble de la chaîne de déplacement** (segments suivants en modes collectifs interurbains, mais aussi derniers kilomètres pour rejoindre la destination finale). Certain-e-s voyageur-euse-s doivent ainsi renoncer au deuxième, voire troisième segment de leur voyage, et rebrousser chemin ou attendre, parfois une nuit, sur place pour repartir dès qu'une nouvelle liaison est disponible. Ces perturbations génèrent du **stress** chez les voyageur-euse-s, avec l'enjeu d'assurer l'ensemble de leur déplacement jusqu'à destination tandis que certain-e-s se déclarent **habitué-e-s** et n'ont pas de sentiment négatif fort associé à ces incidents.

Les **opérateurs** peuvent proposer des **solutions** afin d'assurer les correspondances en cas de retard, notamment dans le cas de **correspondances au sein du même mode**, ou de modes proches (modes ferroviaires entre eux, modes ferroviaires et cars régionaux). Les voyageur-euse-s développent aussi des **stratégies individuelles** pour faire face aux perturbations, reposant notamment sur **l'entraide entre proches** (venir chercher un-e proche en voiture). En l'absence de solution concrète, le sentiment d'être **pris-e en compte** par l'opérateur, par de la communication ou des attentions visant à augmenter le confort durant l'attente, améliorent le ressenti des voyageur-euse-s.

La satisfaction vis-à-vis de l'après-vente et des processus d'**indemnisation** varie selon les voyageur-euse-s, mais les voyages avec correspondances soulèvent des **difficultés supplémentaires**. Un problème d'indemnisation affectant un segment du voyage, notamment un segment TER, peut empêcher l'indemnisation sur l'ensemble du voyage.



CONCLUSION ET RECOMMANDATI ONS

L'enquête qualitative par entretiens semi-directifs auprès de 20 usager·e·s des transports collectifs interurbains a permis de comprendre l'expérience des voyageur·euse·s les utilisant en correspondance.

Combiner plusieurs modes collectifs interurbains permet d'augmenter la portée de ces modes et d'enrichir l'offre de dessertes proposées, permettant d'offrir des **alternatives à la voiture personnelle** sur davantage d'origines/destinations. L'existence de correspondances sur les voyages interurbains en modes collectifs, si elle constitue parfois la seule manière d'emprunter ces modes sur un itinéraire donné, est cependant associée à une **perte en qualité de service**. Les correspondances impliquent en effet une **rupture** dans le voyage, nécessitant parfois de changer d'espace de transit (gare, aéroport), ajoutant parfois un temps d'**attente** rallongeant la durée totale du déplacement, et ajoutant une **incertitude supplémentaire** quant à la bonne réalisation du voyage.

Les correspondances viennent donc **complexifier** les voyages interurbains en transports collectifs, et cette complexité se décline, de manière plus ou moins forte, dans chacun des aspects de l'expérience des transports collectifs interurbains. Voyager avec des bagages encombrants constitue par exemple un facteur de difficulté pour les usager·e·s des transports collectifs interurbains, difficulté renforcée dans le cas de voyages avec correspondances. De même, si les perturbations affectent négativement l'expérience des voyageur·euse·s, elles sont d'autant plus contraignantes qu'il s'agit de voyages avec correspondances. Facteur de complexité des déplacements interurbains en modes collectifs, les correspondances ont aussi un **effet multiplicateur sur les difficultés existantes**.

L'**enjeu de qualité de service** est donc **fort** concernant l'offre collective interurbaine avec correspondances. Il s'agit donc de **faciliter l'expérience des voyageur·euse·s** concerné·e·s et de **renforcer l'attractivité** de cette offre, notamment en regard des avantages perçus de la voiture personnelle. Pour cela, l'expérience de voyages en transports collectifs interurbains doit être considérée dans son intégralité, de la recherche d'information et réservation à l'après-vente.

1. PREPARATION DES VOYAGES AVEC CORRESPONDANCES

Les voyages en modes collectifs interurbains avec correspondances sont associés à une **perte de qualité** : plus longs, impliquant une plus forte incertitude, moins pratiques et confortables, mais pas nécessairement moins chers. Il s'agit donc d'un **choix par défaut** pour

les voyageur-euse-s, qui privilégient les trajets directs, et peuvent également se tourner vers la voiture personnelle. Outre la disponibilité aux horaires souhaités, le principal levier d'attractivité des voyages en modes collectifs interurbains avec correspondances serait une **tarification attractive**, compensant la perte en qualité.

L'étape de recherche et de réservation, en amont du voyage, est marquée par une forte utilisation des **outils numériques**, avec des agences de voyage en ligne comme SNCF Connect, proposant des **offres intégrées avec correspondances** (en un seul acte d'achat). À cette étape, et dans ces cas de figure, les correspondances sont **presque invisibilisées** aux yeux des voyageur-euse-s, qui bénéficient d'une **expérience fluide**. Plus rarement, en cas de correspondances intermodales, pour certaines origines-destinations et parfois par stratégie individuelle pour bénéficier d'une offre tarifaire spécifique, les voyageur-euse-s peuvent organiser elleux-mêmes leur correspondances, en réservant séparément les différents titres de transport. Pour faciliter encore davantage la réservation de voyages avec correspondances, les agences de voyages en ligne pourraient **intégrer davantage d'offres**, en proposant par exemple à la fois des options de trajet en train et en car.

Si une **satisfaction globale vis-à-vis des canaux numériques** peut-être observée pour la préparation des voyages avec correspondances, certains cas complexes demeurent mal pris en compte par ces canaux, qui peuvent aussi être difficiles à maîtriser pour certains publics peu à l'aise avec le numérique. En complément du numérique, il s'agit donc de **maintenir des canaux d'information et de réservation humanisés**, utiles pour tous types de voyages, mais plus encore en cas de correspondances.

2. REALISATION DES VOYAGES AVEC CORRESPONDANCES

La présence de correspondances **affecte davantage la réalisation des voyages** qu'elle n'affecte leur préparation, d'autant plus s'il s'agit de voyages avec correspondances entre différents modes, ou impliquant un transfert entre différents espaces de transit.

La réalisation de la correspondance soulève tout d'abord une question d'espace et d'**orientation**. Pour cela, **l'affichage et la signalétique**, relevant du « code réseau », jouent un rôle majeur. Les voyageur-euse-s s'en montrent **satisfait-e-s dans les grandes gares ferroviaires et les aéroports**, mais relèvent des **manques** en ce qui concerne les plus **petites gares ferroviaires** et les **gares routières**. Un manque de signalétique est également noté en ce qui concerne l'orientation en-dehors des espaces de transit, pour rallier deux gares, ou une gare et un aéroport, que ce soit par la rue/route ou en transports en commun.

Le besoin de signalétique **dépasse les seuls espaces des gares et aéroports**. Il s'agit donc d'améliorer l'information visuelle pour aider les voyageur·euse·s à s'orienter dans et vers ces espaces de transit, en travaillant aussi bien au niveau du « code réseau » que du « code ville ». La **présence de personnel** constitue également un complément apprécié, surtout en cas de difficulté et pour les voyageur·euse·s disposant de peu d'expérience. Enfin, les outils numériques, notamment via les **applications des opérateurs**, fournissent des informations précieuses aux voyageur·euse·s pour s'orienter lors des correspondances (annonce du quai de départ en temps réel, par exemple). Celles-ci pourraient également intégrer un **guidage GPS** sur l'itinéraire du transfert entre les modes utilisés en correspondance.

L'expérience des correspondances soulève ensuite une question de **temps**. La majorité des voyageur·euse·s se disent **soucieux·euses d'assurer leur correspondance**, et de pouvoir se rendre d'un mode à un autre sans stress, malgré des bagages parfois encombrants ou une forte affluence dans les espaces de transit. Ces dernier·e·s se préfèrent pour cela se ménager une **marge de manœuvre temporelle**, permettant même pour certain·e·s d'anticiper et d'absorber d'éventuels retards sur le premier segment. Les offres de voyages avec des correspondances d'une **durée jugée confortable** par ces voyageur·euse·s pourraient être systématisées (éviter les offres prévoyant de très courtes correspondances, inférieures à 15 minutes par exemple). Une minorité de voyageur·euse·s privilégie en revanche les correspondances les plus courtes possible, dans une logique d'efficacité du temps de voyage. Plus encore que dans le cas des trajets directs, les voyages avec correspondances impliquent une fréquentation et une attente renforcées dans les **espaces de transit**, dont la qualité est primordiale. Les voyageur·euse·s sont sensibles aux commerces et services présents dans ces espaces, permettant de se restaurer, ainsi qu'aux aménagements permettant une attente **confortable**, avec un nombre suffisant de **places assises**, et offrant un sentiment de **sécurité**. Là-encore, la qualité des espaces d'attente est à **améliorer** pour les **gares routières** et les plus **petites gares ferroviaires**. Notons enfin que le temps d'attente dans les espaces de transit, plutôt que d'être considéré comme un temps perdu ou chargé négativement, peut aussi être **approprié comme un temps de voyage**, selon une logique d'**évasion**, notamment dans le cas des déplacements pour motif loisirs. Des campagnes d'affichage ou des aménagements spécifiques pourraient renforcer ce **sentiment d'être « déjà dans l'espace-temps des vacances ou des loisirs »** durant les transferts ou l'attente dans les espaces de transit. Plus encore, le temps de correspondance, s'il est suffisant, pourrait être une occasion pour découvrir et profiter des aménités locales : patrimoine historique ou architectural, offre locale de restauration et de commerces, voire cinémas ou musées. Au lieu de constituer un aspect négatif du voyage, la correspondance pourrait au contraire se révéler une **opportunité** pour découvrir une destination supplémentaire et faire une pause appréciable dans son voyage. Les opérateurs pourraient ainsi travailler sur la valorisation des correspondances en proposant aux voyageur·euse·s des activités spécifiques, en lien avec le **tissu local** du lieu de correspondance (partenariat avec

les offices de tourisme locaux ou les restaurateurs pour proposer des offres exclusives aux voyageur·euse·s en correspondance).

3. PERTURBATIONS ET APRES-VENTE SUR LES VOYAGES AVEC CORRESPONDANCES

L'impact négatif des perturbations sur l'expérience de voyage interurbain en modes collectifs se trouve **renforcé en cas de correspondances**. Si elles surviennent sur le premier segment de trajet, elles peuvent **remettre en cause la réalisation de la suite du voyage**, avec des effets en chaîne jusque sur les derniers kilomètres (cas des proches venant chercher les voyageur·euse·s en voiture, par exemple). Si elles surviennent sur le dernier segment du voyage, l'impact est moindre et elles peuvent s'apparenter, pour ce qui est du déplacement lui-même, aux perturbations sur les trajets directs. Elles peuvent cependant **complexifier le processus d'indemnisation** : une difficulté d'indemnisation sur un segment du trajet peut parfois rendre impossible l'indemnisation des autres segments. L'**interopérabilité des processus d'indemnisation** peut donc être améliorée, notamment dans les cas de correspondances entre TGV et offres régionales.

En cas de perturbation sur le premier segment des voyages avec correspondances, l'**information** fournie aux voyageur·euse·s se révèle cruciale et leur permet ensuite de s'adapter. Les voyageurs·euse·s témoignent de **degrés de satisfaction variables** sur l'information concernant les perturbations et les correspondances, avec une insatisfaction à noter dans le cas des cars SLO. L'information gagnerait donc à être **améliorée et harmonisée**, en mobilisant l'ensemble des canaux disponibles (notifications via les applications, annonces sonores à bord des véhicules), et en étant communiquée suffisamment tôt, **en temps réel**, avec **précision et transparence** sur les retombées sur les correspondances. Les **mesures d'adaptation mises en place par les opérateurs**, comme le décalage du départ d'un train accueillant de nombreux voyageur·euse·s en correspondance retardé·e·s par une perturbation, sont appréciées lorsqu'elles sont présentes, et connues des voyageur·euse·s. En plus de systématiser ce type de mesures, les opérateurs pourraient **davantage communiquer** à leur sujet, lorsque les perturbations surviennent, mais aussi de manière générale, afin de rassurer les voyageur·euse·s sur la fiabilité des voyages avec correspondances. Les possibilités de prise en charge d'un hébergement restent largement méconnues et pourraient aussi être mises en avant.

L'amélioration de l'expérience des voyageur·euse·s en cas de correspondances passe donc par une **variété de leviers**, dont l'activation bénéficierait également aux trajets directs.

Le schéma ci-dessous présente les principaux déterminants de l'expérience des voyages en modes collectifs interurbains avec correspondances, ainsi que les leviers d'amélioration de l'expérience des voyageurs à chaque étape.

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

- > 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*

PERTURBATIONS

- > Satisfaction variable sur les informations reçues en temps réel -> *informer systématiquement sur les perturbations, le plus tôt possible, avec transparence et précision, améliorer l'information pour les cars SLO*
- > Décalage du départ du 2nd mode en correspondance apprécié -> *maintenir et renforcer, et communiquer sur cette mesure pour rassurer les voyageur-euse-s*
- > Méconnaissance des possibilités d'indemnisation ou de prise en charge d'hébergement -> *communiquer davantage sur ces mesures pour rassurer les voyageur-euse-s*
- > En cas d'attente prolongée -> *offrir davantage de confort*

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 amorcées 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*

Figure 3 : Accompagner les voyageur-euse-s. dans l'expérience de leurs déplacements interurbains avec correspondances aux différentes étapes du voyage



ANNEXE : GUIDE D'ENTRETIEN

INTRODUCTION

Bonjour. Je vous remercie d'avoir accepté cet entretien. Nous sommes missionné-e-s par l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports, entité du Ministère de la Transition écologique et de la cohésion des territoires, pour réaliser cette étude.

Elle porte sur vos déplacements en transports collectifs interurbains (c'est-à-dire les TGV, Intercités, TER, car..., d'au moins une centaine de kilomètres). Nous nous intéressons particulièrement à votre expérience et ressenti vis-à-vis des correspondances réalisées lors de vos trajets en transports collectifs interurbains, mais également à vos attentes en termes de qualité de service lors de ces trajets. Votre anonymat sera bien sûr conservé.

Si vous êtes d'accord, cet entretien sera enregistré. L'enregistrement nous permettra de retranscrire notre conversation de manière fidèle dans le cadre de notre étude. Il ne sera en aucun cas divulgué à des personnes extérieures à l'équipe de recherche, conformément aux informations fournies dans le document de consentement RGPD qui vous a été envoyé.

1. CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES DES ENQUETE·E·S

1. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter ?
 - Âge ;
 - Situation familiale (nombre d'adultes et nombre d'enfants dans le foyer) ;
 - Activité et profession ;
 - Commune d'habitation + type d'environnement (centre ou périphérie de l'agglomération, zone rurale)

2. Utilisation des technologies et du numérique :
 - De quels équipements numériques disposez-vous ? (ordinateur, tablette, smartphone)

-
- Pour quelles activités utilisez-vous ces outils numériques ? (activité professionnelle, consultation de médias en ligne, réseaux sociaux, jeux, réservation d'activités de loisirs, achats en ligne, démarches administratives)
 - Comment qualifieriez-vous votre niveau d'aisance avec ces différents outils numériques ? Diriez-vous que vous êtes à l'aise avec l'utilisation de ces outils ? (ordinateur, tablette, smartphone)

2. PRATIQUES DE MOBILITE DU QUOTIDIEN ET USAGE HABITUEL DES TRANSPORTS COLLECTIFS INTERURBAINS

Tout d'abord nous allons vous poser quelques questions concernant vos pratiques de mobilité quotidienne.

3. De quels modes de transport personnel disposez-vous dans votre foyer ? (nombre de véhicules pour chaque catégorie : voiture, 2RM, vélo d'adulte, EDP)
4. Possédez-vous, à titre personnel, des abonnements à des services de mobilité ? (transports en commun, TER, autopartage, VLS, trottinettes, etc.)
5. Quels sont les modes de transport que vous utilisez au quotidien ?
6. Pourriez-vous décrire votre usage de chacun de ces modes ?
7. Pour quels motifs utilisez-vous ce mode ? (domicile-travail/études, achats, loisirs, accompagnement) ?
 - À quelle fréquence ?
 - Pour quelles raisons choisissez-vous ce mode ?

Nous allons maintenant parler de vos **pratiques de mobilité interurbaine**, c'est-à-dire lorsque vous réalisez des déplacements de plus d'une centaine de kilomètres, pour vous rendre d'une agglomération à une autre.

8. Y a-t-il des destinations où vous vous rendez régulièrement (+100km – en France ou pays limitrophe) ? Lesquelles ?

-
9. Si oui, comment vous y rendez-vous généralement ? Pourquoi empruntez-vous ce mode ?
 10. Comment vous informez-vous sur les trajets que vous réalisez, sur leurs horaires, les différents modes à emprunter ? (sites internet, applications, fiches horaires) ?
 11. Utilisez-vous des applications mobiles ou d'information en temps réel sur les horaires et temps d'attente ? Lesquelles ? Pour quelles raisons ?
 12. Possédez-vous à titre personnel des abonnements ou cartes de réduction pour l'utilisation du train, de l'avion, ou du car interurbain ? (par exemple à la SNCF : cartes Avantage jeune et senior, carte Avantage week-end, Liberté, TGV max, etc.)
 13. Avez-vous (ou votre entreprise) un compte client chez des opérateurs de mobilité interurbaine ? (SNCF, TER, compagnies aériennes par exemple, voire plateforme de covoiturage interurbain)

3. MOBILITE EN TRANSPORTS COLLECTIFS INTERURBAINS INCLUANT DES CORRESPONDANCES

14. Réalisez-vous fréquemment des trajets en transports collectifs interurbains incluant des correspondances ?

NB : Les correspondances peuvent par exemple avoir lieu entre un autocar et un avion, un train et un autocar, deux autocars ou deux trains...

- o Si oui, à quelle fréquence ?
 - o S'agit-il de correspondances entre des modes de déplacements différents / similaires ?
15. Quels modes de déplacements utilisez-vous en général ?
 - o Comment choisissez-vous les modes de déplacement que vous empruntez lors de ces voyages ?

-
16. Quels sont les motifs de vos déplacements impliquant des correspondances (trajets pendulaires domicile-travail, déplacements de loisir, déplacements professionnels...)?

4. DERNIER DEPLACEMENT REALISE IMPLIQUANT UNE CORRESPONDANCE

Nous allons maintenant parler de votre expérience de mobilité pour votre dernier déplacement en transports collectifs interurbains incluant une correspondance.

NB : Pour rappel, les correspondances que vous avez effectuées peuvent être entre un autocar et un avion, un train et un autocar, deux autocars ou deux trains.

17. Comment vous étiez-vous informé-e sur votre trajet à réaliser en amont de votre voyage ?
- Avez-vous rencontré des difficultés à trouver les informations (horaires, mode de déplacement ?)
 - Les informations dont vous disposiez en amont du trajet vous informaient-elles du déroulé de votre correspondance ?
 - Avez-vous effectué votre réservation sur cette même plateforme d'information ?
 - Aurait-il été possible de voyager sans correspondance ? Si oui, pourquoi avez-vous choisi un trajet avec des correspondances ?
 - Le canal de réservation prévoyait-il lui-même la correspondance à réaliser ? Ou l'avez-vous organisé vous-même ?
 - Si oui, à travers quels canaux de réservation avez-vous effectué ces deux réservations ?
 - Pourquoi avez-vous choisi d'organiser vous-même cette réservation ? (unique solution de déplacement possible, motivation économique...)

-
18. Pourriez-vous me raconter en détail le dernier déplacement pour lequel vous avez effectué une correspondance ?
- Quel était le motif de ce trajet ?
 - À quel moment de la journée et de la semaine ce trajet a-t-il été réalisé ?
 - Avez-vous réalisé ce trajet seul-e ? Étiez-vous accompagné-e ?
 - Étiez-vous chargé-e ? Quel type de bagage aviez-vous ?
19. Quels modes de déplacements avez-vous utilisés et combinés ? (relancez avec les options suivantes :) TGV, Intercités, TER, autocars régionaux ou SLO
- Avez-vous utilisé plusieurs modes de déplacements distincts ? Si oui, combien et lesquels ?
 - Disposiez-vous d'autres options de mode de transport ?
20. Pouvez-vous me raconter comment s'est passé la transition entre vos deux modes de déplacement ? (description libre + relances)
- Avez-vous du effectuer un changement de gare ?
 - Avez-vous du marcher entre vos deux modes de déplacement ?
 - Avez-vous modifié votre itinéraire en cours de correspondance ?
 - Avez-vous utilisé un GPS ou un calculateur d'itinéraire sur votre téléphone ?
 - Qu'avez-vous pensé de la signalétique et de l'affichage ?
 - Avez-vous rencontré des difficultés lors de cette transition ? Lesquelles ?
21. Qu'avez-vous pensé de la durée prévue pour la correspondance entre les différents modes de déplacement empruntés ? (description libre + relances)
- De combien de temps disposiez-vous entre les différents modes de déplacement que vous avez emprunté ?
 - Qu'avez-vous pensé de ce temps de correspondance entre les deux modes ? Vous a-t-il semblé suffisant ? Ou au contraire top long ? (description libre et

relance : trop court et vous peur de manquer la correspondance ? trop long et associé à une attente importante ?)

- o Où avez-vous patienté ? Pouvez-vous me décrire cet espace et comment vous vous y sentiez ?
- o Comment avez-vous occupé votre temps pendant que vous patientiez ?
- o Pendant votre attente, quels types de services aviez-vous à votre disposition (prises pour recharger son téléphone, toilettes, tabac/presse, commerces, restaurations...) ? Avez-vous utilisé ces services ?

22. Avez-vous rencontré des retards ou des perturbations lors de votre trajet avec correspondance ?

- o Si oui, quel impact cela a-t-il eu sur votre déplacement dans son ensemble ?
- o Quand avez-vous pris connaissance de cette perturbation (en amont du voyage, au cours du voyage, au cours de la correspondance) ?
- o Comment avez-vous pris connaissance de cette perturbation ? (Application mobile, annonce voyageur, panneaux d'informations ...)
- o Avez-vous du vous reporter vers un autre mode de transport ? Lequel et pourquoi ?
- o Avez-vous été indemnisé-e ? Comment cela s'est-il passé ?
- o Connaissez-vous le règlement européen (2021/782 sur les droits et les obligations des voyageur-euse-s du ferroviaire) qui protège les droits des voyageur-euse-s en cas de retards et ou perturbations ?

23. Si pas de perturbation sur ce dernier trajet : Avez-vous déjà rencontré des retards ou des perturbations dans les correspondances que vous avez réalisées ? Pourriez-vous nous raconter ?

- o Que quelle perturbation s'agissait-il ?
- o Comment avez-vous été informé-e ?
- o Dans quelle mesure cela a-t-il affecté votre déplacement dans son ensemble ?

-
- Avez-vous été indemnisé-e ? Comment cela s'est-il passé ?

NB : dans le cas d'achat de billets avec correspondance (en une seule transaction, dits « directs »), une correspondance manquée à cause d'un retard devra être remboursée à 100%, et une indemnisation équivalant à 75% du montant de la transaction devra être versée.

5. PISTES D'AMÉLIORATION ET SOLUTIONS ENVISAGÉES

24. Selon vous et d'après votre expérience, quels sont les principaux manques ou besoins d'amélioration pour faciliter l'expérience des voyageur-euse-s effectuant des correspondances en transports collectifs interurbains ?

Description libre + relances, notamment en lien avec ... :

- Notamment en lien avec la signalétique (et sa lisibilité),
 - La ponctualité,
 - Le temps d'attente,
 - Les perturbations,
25. A l'inverse, avez-vous rencontré des éléments positifs lors de vos derniers trajets en transports collectifs interurbains ayant inclus une correspondance ?
26. Avez-vous observé ou pris connaissance de bonnes pratiques déployées à l'étranger qui pourraient permettre de faciliter l'expérience des voyageur-euse-s lors de la réalisation trajets incluant des correspondances ? Si oui, lesquelles ?
27. Pourriez-vous comparer votre expérience et votre ressenti des correspondances en transports collectifs interurbains avec le cas des correspondances en transports collectifs urbains ?

Je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à ces questions. Y-a-t-il d'autres expériences que vous souhaiteriez partager ? Avez-vous quelque chose à ajouter ?

S'il reste du temps : Avez-vous des questions sur cette étude ou la façon dont votre participation sera prise en compte ?