

# L'expérience du voyageur lors d'une correspondance... une perception qui fait toute la différence

Avec les années, la surutilisation de l'automobile a engendré différents problèmes sociaux, écologiques, géographiques et économiques qui, rendus à un stade critique, nous incitent fortement à réagir. Nous vivons une crise des transports et nous devons changer nos habitudes de mobilité.

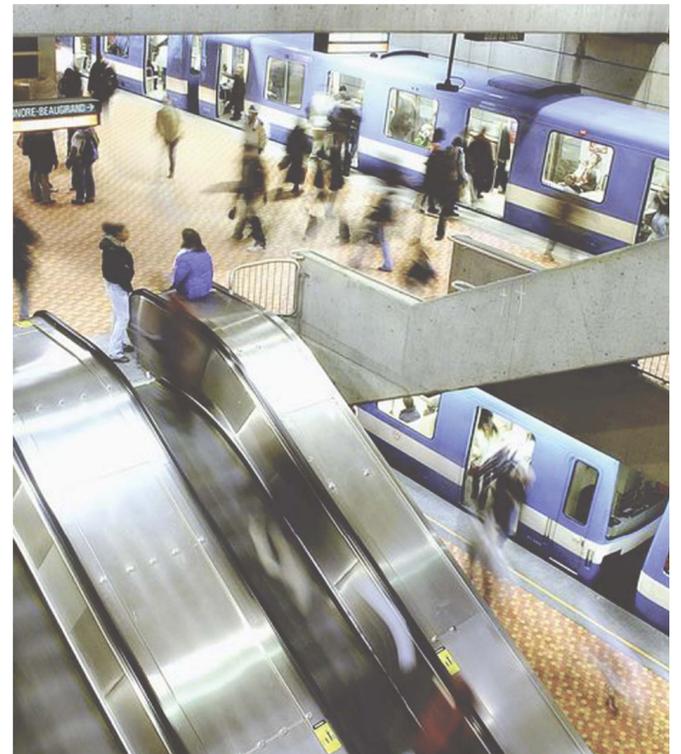
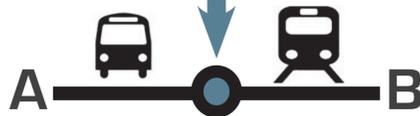
Cependant, malgré cette situation de plus en plus urgente, les transports en commun, pourtant considérés comme une solution d'avenir, demeurent mal exploités. Parallèlement l'automobile, située au cœur de nos problèmes, demeure surexploitée. Alors, bien que la voiture offre un confort et une flexibilité difficiles à concurrencer, il faut tenter de renverser la vapeur.



Comment faire pour rendre les transports en commun plus attrayants et plus concurrentiels à la voiture ?



Miser sur l'expérience du voyageur au niveau des zones critiques



Benoit Jolivet

### Zones critiques: les CORRESPONDANCES

Dès son arrivée dans le pôle intermodal, le voyageur doit effectuer un déplacement à pied jusqu'au prochain quai et ensuite attendre l'arrivée du prochain passage de la correspondance.

Les **correspondances** sont des ruptures de charge souvent considérées comme des **épreuves pénalisantes et inconfortables** pour le voyageur. De ce fait, il a été démontré que **l'amélioration des conditions de correspondance** contribuerait à réduire cette même pénalité perçue.

Les correspondances sont des moments pénibles qui déterminent parfois notre préférence pour la voiture individuelle. Alors, afin d'inciter les gens à utiliser davantage les transports en commun, il faut s'attarder sur la perception du voyageur lorsqu'il les utilise: **le ressenti du voyageur doit être au centre des préoccupations des aménagistes**. En améliorant l'expérience de ce dernier au niveau des pôles intermodaux, l'utilisation des transports en commun deviendra un choix modal de plus en plus valable face à l'automobile.

Critères essentiels à la fluidité du déplacement et au confort du voyageur afin de lui offrir une expérience de qualité



En conclusion, la qualité des espaces de transport tels les pôles intermodaux est essentielle à la mise en valeur des transports en commun. C'est pourquoi il faut optimiser le confort du voyageur ainsi que la fluidité de son déplacement. Cette étude propose donc une réflexion sur les critères associés au confort et à la fluidité sur lesquels jouer pour optimiser la conception des pôles intermodaux, et augmenter les chances d'offrir une expérience agréable pour le voyageur. Le tout dans le but de favoriser le report modal vers les transports en commun. De plus, au regard de ces critères, une petite étude de cas a été effectuée sur un pôle intermodal bien connu de Montréal, Berri-UQAM, afin d'analyser sa qualité.