



Enquête satisfaction de la 6070

Novembre 2008

Effectuée du 12 au 14 novembre 2008, cette enquête a pour la première fois utilisé massivement le courrier électronique, grâce à Inovalée. Les questionnaires distribués aux arrêts de la Gare de Gières, à l'arrêt Bibliothèques Universitaires et à l'arrêt Pré de l'Eau proposaient le retour par email. Nous avons reçu environ 190 réponses (usagers ou non usagers) par email et une vingtaine de réponses papier.. 140 à 180 questionnaires sont exploitables selon les questions.

1. SYNTHÈSE

- Les usagers sont très motivés par cette ligne :
 - Le taux de retour est particulièrement élevé de près de 200 réponses pour une fréquentation estimée de 4 à 500 voyageurs quotidiens (effectuant en général deux « voyages »). Mais il ne doit pas cacher qu'il est très sélectif, et que ses résultats doivent être pris avec prudence.
 - Notre enquête comporte 22 réponses papier (pour l'essentiel rédigées à l'arrêt de bus) pour 190 réponses par email ; les usagers ne disposant pas d'adresse email sont sous-représentés dans cette étude.
 - Les usagers ont massivement fait des observations :

Usagers	réponses	observations
quotidiens	123	76
hebdomadaires	19	16
mensuels	7	6
non/ex usagers	33	30

- 71% des usagers quotidiens jugent la restructuration d'octobre 2008 comme avantageuse.
- Ponctualité : seulement 56% des usagers sont satisfaits ; 30 personnes ont fait état de bus (jusqu'à 6 fois) qui ne sont pas passés depuis début octobre.
- Correspondances : cette ligne se caractérise par un très fort taux de correspondance (plus de 90%), ce qui explique en partie la forte sensibilité des usagers à la ponctualité des bus (de nombreuses observations d'usagers souhaitant la synchronisation des bus).
- Amplitude des horaires : 33 usagers quotidiens (27%) souhaiteraient pouvoir utiliser le 6070 entre 11h30 et 14h, pour repas, réunions, courses en ville, ½ journée RTT....
- Information : c'est sur ce thème que le taux de satisfaits est le plus faible.

2. ANALYSE DES RESULTATS

Cette analyse concerne l'ensemble des réponses. Nous avons concentré l'analyse de certaines questions sur les utilisateurs quotidiens.

Q1) *Quel est votre horaire de travail ?*

- *horaires fixes, horaires variables*
- *Travaillez-vous à temps partiel ?*

Une seule information réellement utilisable : 14% des personnes ont répondu qu'elles travaillaient à temps partiel.

Q2) *Utilisez-vous ou aviez-vous été un utilisateur de la 6070 dans le passé ?*

- *je suis un utilisateur actuel*
- *j'ai utilisé la 6070 et j'ai renoncé depuis à l'utiliser*

72% des réponses concernent des utilisateurs actuels et 18% des non utilisateurs ou ex-utilisateurs.

Parmi les motifs de non-utilisation de la ligne 6070 (33 réponses) :

- 12 ont manifestement des trajets hors 6070 complexes (6020, 31, navette...) et aléatoires. Ils regrettent la disparition du terminus à La Poste ou la non prolongation de la navette Inovalée (en complément du 6070).
 - 6 citent l'absence de billetterie commune TAG TER avec Transisère et le coût résultant.
 - 11 (en général usagers du TER) ont abandonné suite au non respect des horaires, non synchronisation aux TER (sic) et temps d'attente excessifs qui en résultent.
 - 14 reprochent un temps de transport excessif (par rapport au vélo, voiture, distance...) ou des cars trop pleins.
 - 3 ne prennent pas le 6070 pour insuffisance d'amplitude (19 à 22h) On touche probablement là des personnels de service, à peu près certainement très sous représentés dans cette enquête.
 - Le passage de la 6070 par l'hélice de Meylan pourrait « ramener » 6 ex usagers (Destination finale trop éloignée de la ligne actuelle).
 - 9 ex usagers évoquent le non respect des horaires, consécutif aux encombrements de la rocade.
-

Q3) *Dans quelle partie d'Inovalée est située votre arrêt ?*

- *Meylan* - *Montbonnot*
- *Précisez le nom de l'arrêt :*

Q4) *A l'autre extrémité, quel arrêt de la 6070 utilisez-vous ?*

- *Pré de l'Eau* - *Domaine Universitaire*
- *Gare de Gières* - *Autres : Précisez*

Q5) *Quelle est l'origine de votre déplacement ?*

- *commune/quartier :* - *arrêt :*
- *autre(s) ligne(s) utilisée(s) (bus, tram, TER...)*

Tableau Origine-Destination :

		Versoud	Gières Republique	Gières	Domaine Universitaire	Pré de l'eau
	Σ					
Taillefer	1				1	
Inovallée	7			3	1	3
Vieux Chêne	13			5	7	1
France Telecom	25		2	14	8	1
Busserolles	18			7	8	3
Béalières	2			2		
<i>Meylan</i>	5			2	2	1
Baudonnière	28			6	16	6
INRIA	45			10	21	14
Croix verte	5			4	1	
Pré millet	2	1		1		
<i>Montbonnot</i>	9			2	7	
pris en compte	160	1	2	56	72	29

□ Correspondances

Correspondances		
6070 seul	17	9%
1 correspondance	136	76%
2 correspondances	27	15%

Plus de 90% des utilisateurs sont en correspondance. Cela explique la sensibilité des usagers au respect des horaires.

27 usagers (15 %) utilisent la ligne 6070 avec 2 autres lignes de TC (ou plus).

La 6070 après ou avant :		
Tramway	70	39%
TER	45	25%
Express Voiron Crolles	38	21%

C'est le tramway qui est le principal moyen de correspondance avec la 6070.

Une seule correspondance		
Tramway	53	29%
TER	40	22%
Express	29	16%
ligne 11	8	4%

Autres lignes utilisées en correspondance : 1, 31, 32, 58, 6020, 6040, 6050, 6051,

2 correspondances			
Tramway	19	puis tram	8
		express	8
TER	5	puis tram A	3

Autres lignes : 1, 13, 6100, Navette Inovallée, vélo....

□ **Analyse détaillée pour les utilisateurs quotidiens (122 réponses)**

Parmi les usagers quotidiens		tram	TER	express	bus 11	autres
	122					
Pas de correspondance	11					
1 correspondance	94	40	28	19	4	3
2 correspondances ou +	17	6	0	9		
Pas de correspondance	9%					
1 correspondance	77%	43%	30%	20%	4%	
2 correspondances	14%	5%	0%	7%	0%	

Même si le 6070 est par essence un bus assurant des correspondances TER en gare, il est surprenant de voir 14% des usagers effectuer quotidiennement 2 correspondances. Au moins 3 usagers effectuent plus de 2 correspondances.

Toutefois cette observation est à relativiser : 73% des correspondances se font avec un mode ferroviaire, ce qui rapproche des observations faites sur le tramway.

Les usagers faisant 2 correspondances :

- 8 utilisent le tramway puis l'express (puis le 6070)
- 4 utilisent 2 lignes de tramway
- 2 utilisent 1 ligne de bus TAG (à très bon niveau de service : 1 et 13) puis tramway ou express.
- 2 utilisent bus ou tram puis TER.

10 usagers habitent Gières et n'utilisent que le 6070.

□ **Fréquentation des arrêts :**

Beaucoup de réponses incomplètes ou non exploitables :

fréquentation des arrêts		
Versoud	1 FranceTelecom	26
	<i>Meylan (?)</i>	5
Gières République	2 Busserolles	19
Gières gare	59 Baudonnière	31
Domaine Universitaire	74 INRIA	47
	Croix verte	12
Taillefer	1 Pré millet	1
Inovallée	7 Pré de l'eau	41
Vieux Chêne	14 <i>Montbonnot (?)</i>	9

Q6) A quelle fréquence utilisez-vous la 6070 ?

- quotidienne 135 soit 73%
- 1 ou 2 fois / semaine 27 soit 15%
- 1 ou 2 fois / mois 11 soit 6%
- Non réponse : 8 soit 4%

Q7) Vous arrive-t-il de ne pas pouvoir utiliser la 6070 dans un sens ?

- souvent 21 (12%)
- de temps en temps 38 (21%)
- pour quelle(s) raison(s) ? parmi les réponses, ressort le problème d'engorgement de la rocade sud...

Q8) Quel titre de transport utilisez-vous ?

Q9) Bénéficiez-vous d'un abonnement dans le cadre d'un PDE ?

Une majorité des répondants (63%) bénéficie d'un abonnement PDE
Pour les autres usagers, la complexité de la tarification ne permet pas un relevé exhaustif des moyens employés. De plus il y a à l'évidence des incohérences dans les réponses. On peut craindre de ce fait qu'il y ait également des usagers n'utilisant pas le titre de transport le mieux adapté à leur usage.

Q10) Globalement, le changement apporté début octobre vous est-il apparu à l'usage :

- très avantageux 50 (27%)
- avantageux 70 (38%)
- pénalisant ? 19 (10%)
- très pénalisant ? 3 (2%)
- Non réponses 46 (25%)

Pour les usagers quotidiens, le pourcentage de avantageux ou très avantageux monte à 71%.

Q11) Les bus que vous utilisez :

- sont généralement à l'heure ?

- oui 104 (56%)
- non 43 (23%)
- Non réponse 38 (21%)

- ont souvent plus de cinq minutes de retard ?

- oui 38 (21%)

- ne sont pas passés ?

30 personnes signalent 1 à 5 bus manquants de 1 à 6 fois depuis début octobre.

Q12) Vous est-il arrivé de monter dans un 6070 qui n'allait pas dans la direction que vous souhaitez ?

Réponses non décomptées vu leur faible nombre et leur expression non significative. Les critiques sont placées par ailleurs dans les observations.

Q13) *Quel est votre sentiment sur la fréquence de passage le matin ? :*

- bonne 72 (39%)
 - acceptable 61 (33%)
 - insuffisante 27 (15%)
-

Q14) *Votre sentiment sur la fréquence de passage le soir ? :*

- bonne 63 (34%)
- acceptable 68 (37%)
- insuffisante 36 (20%)

Les différences des résultats sur ces deux questions démontrent que les usagers sont moins satisfaits de la fréquence du soir.

Q15) *Utilisez-vous la 6070 sur d'autres plages horaires ?*

Q16) *Souhaiteriez-vous utiliser la 6070 sur d'autres plages horaires ?*

33 usagers quotidiens (27%) souhaiteraient pouvoir utiliser le 6070 entre en gros 11h30 et 14h, pour repas, réunions, courses en ville, ½ journée RTT.... 3 signalent souhaiter utiliser les TC pour travailler de 19 h à 22h.

Q17) *quel est votre sentiment sur l'amplitude de service ? :*

- bonne 65 (35%)
- acceptable 67 (36%)
- insuffisante 25 (14%)

Cette réponse n'étant pas cohérente avec les réponses à d'autres questions, on peut seulement en déduire que la notion d'amplitude ne semble pas acquise par les usagers. Avec les questions 13 et 14, il est évident qu'il y a des interprétations fausses des phénomènes constatés. Signaler que cette insuffisance est en lien avec les horaires tardifs de salariés.

Q18) *quel est votre sentiment sur l'information (horaires...) ? :*

- bonne 64 (35%)
 - acceptable 72 (39%)
 - insuffisante 30 (16%)
-

Q19) *quel est votre sentiment sur le confort dans les bus ? :*

- bonne 79 (43%)
- acceptable 76 (41%)
- insuffisante 9 (5%)