

2015

**Enquête de
satisfaction en gare
routière de Lagny
Thorigny
Pomponne**

**Direction du Développement du Territoire
Service Déplacements**

MARNEetGONDOIRE

communauté d'agglomération

Contenu

Introduction.....	2
Qui êtes-vous ?.....	3
Mode de rabattement en gare routière.....	4
Qualité de la Gare routière	4
Ambiance de la gare routière.....	4
Signalétique et information en gare routière	6
En conclusion.....	8
Actions menées par Marne et Gondoire sur la gare routière	9
Un entretien constant	9
Le mobilier... A l'épreuve des usages	10
Nouveaux mobiliers.....	10

Introduction

Menée par Marne et Gondoire depuis mars 2009, la réhabilitation du pôle gare de Lagny-Thorigny-Pomponne s'est achevée à l'automne 2011.

La CAMG s'est alors chargée de la gestion de la gare routière qui a été labellisée par le STIF en 2012.

Depuis 2014, Marne et Gondoire souhaite connaître votre avis et vos attentes sur la gare routière, afin de répondre au mieux aux besoins des usagers.

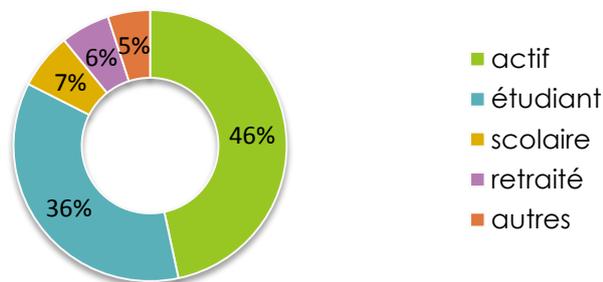
Aussi, avec la contribution du transporteur AMV-Transdev du réseau de bus Pep's, une enquête est réalisée chaque année en gare routière de Lagny Thorigny Pomponne, la première semaine de juin. En 2015, 125 personnes ont ainsi été interrogées, à différentes heures de la journée.

Pour cette seconde année de réalisation de l'enquête, nous vous proposons de découvrir ces résultats et de les comparer avec ceux de l'année précédente. Ce rapport permet de connaître au mieux les attentes et besoins des usagers et leurs évolutions d'une année sur l'autre.

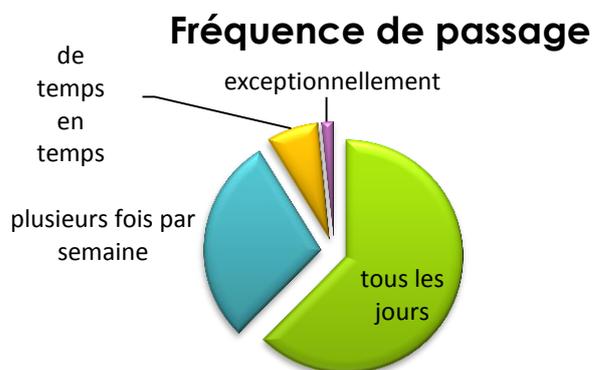
Afin que cette enquête soit un échange entre les usagers et la Communauté d'Agglomération, vous trouverez une présentation des actions menées par Marne et Gondoire depuis l'ouverture de la gare routière au public, ainsi que les réponses que nous donnons sur les attentes formulées au travers de l'enquête.

Qui êtes-vous ?

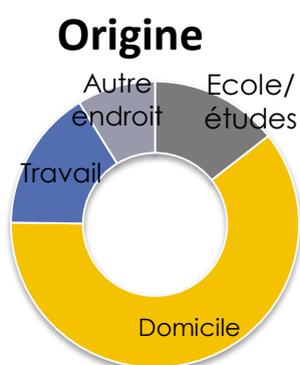
125 personnes ont répondu au questionnaire distribué en gare routière de Lagny-Thorigny-Pomponne, 88 personnes en heures de pointe et 37 en heures creuses.



Parmi cet échantillon, **82% fréquentent la gare routière depuis au moins un an** et 91% y passent plusieurs fois par semaine à quotidiennement. **Les personnes interrogées sont donc en grande majorité des usagers réguliers de la gare routière.**



Le profil des sondés est plus varié qu'en 2014. En effet, les actifs représentaient la majorité des personnes interrogées en 2014, alors que la part des étudiants/scolaires est quasiment égale à celle des actifs dans le sondage réalisé en 2015. Cette variété de profils se retrouve aussi dans les origines-destinations où le poids du trajet traditionnel « domicile-travail » est moins important qu'en 2014 (26 % de trajet « domicile-travail » en 2015 contre 36% en 2014).

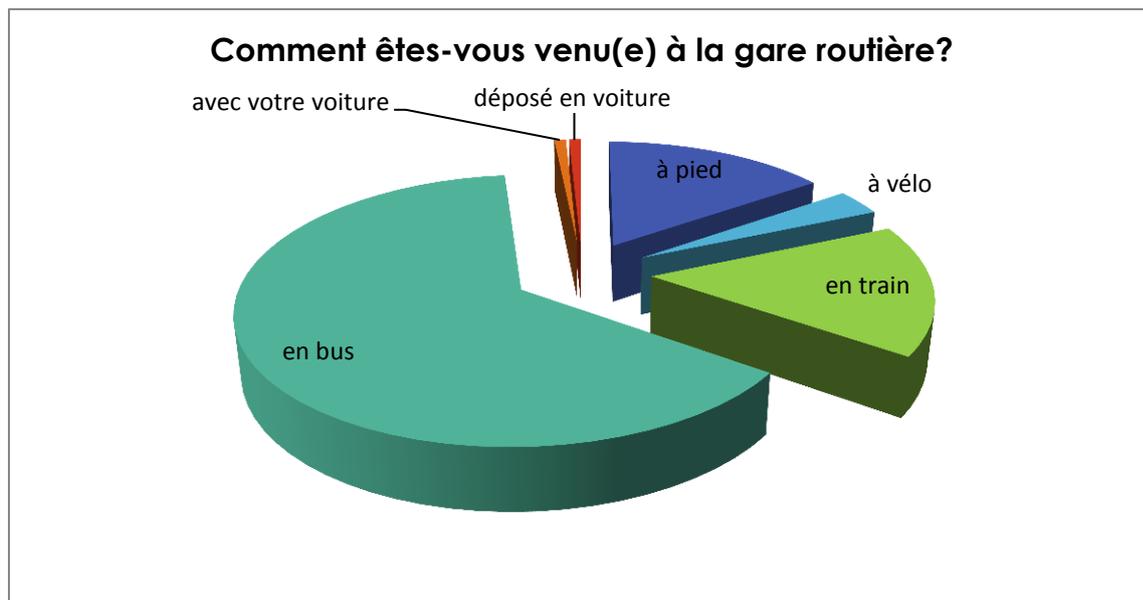


Mode de rabattement en gare routière

En 2014, 74% des sondés s'étaient rendus à la gare routière à pied. En 2015, ce ne sont que 15% des usagers interrogés qui ont utilisés ce mode, le rabattement par bus étant largement majoritaire (63% des personnes sondées). Ceci peut s'expliquer par une réponse au sondage de personnes allant prendre le bus plus importante en 2014 qu'en 2015.

Le vélo reste un mode de rabattement confidentiel, bien qu'en progression par rapport à 2014. Le rabattement automobile demeure minoritaire, montrant l'absence d'intermodalité voiture-bus (1% des personnes sondées).

A l'inverse, l'intermodalité train-bus est réelle avec 16% des usagers réalisant ce changement en gare routière de Lagny-Thorigny-Pomponne.



Qualité de la Gare routière

Ambiance de la gare routière

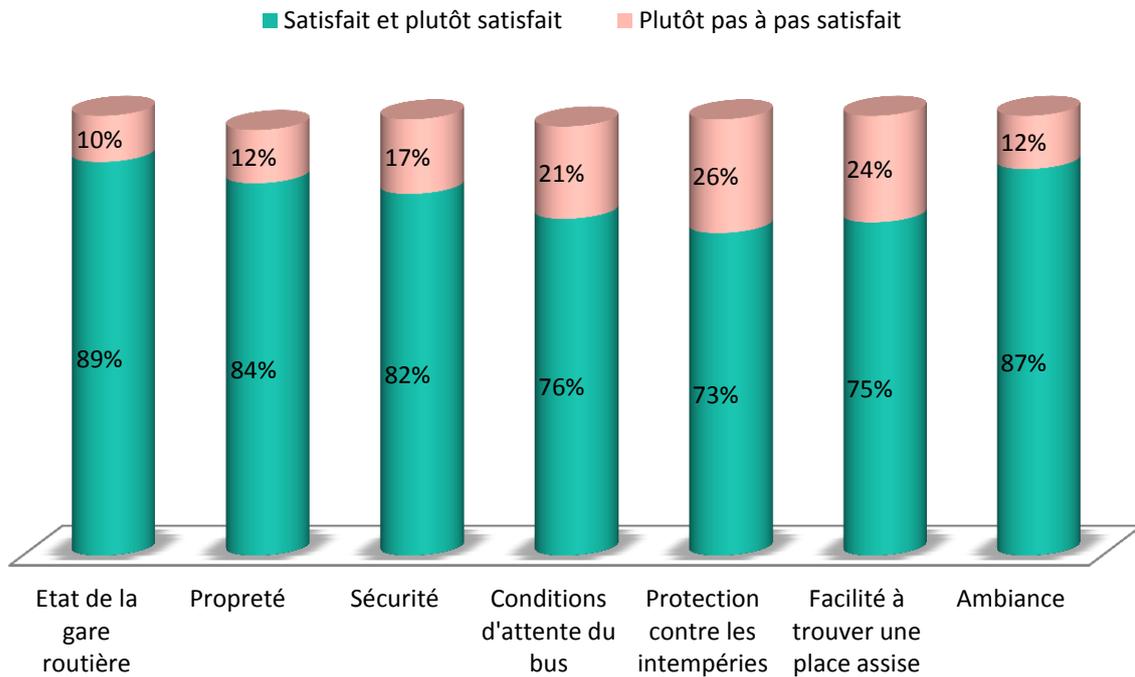
Cette rubrique vise à connaître le sentiment des usagers lors de leur attente en gare routière, aussi bien en termes de confort que de sécurité. Aussi, le questionnaire englobe des items concernant la propreté, la possibilité de trouver une place assise ou sur l'ambiance générale de la gare routière.

De manière générale les résultats notent une hausse globale de la satisfaction sur ces items entre 2014 et 2015.

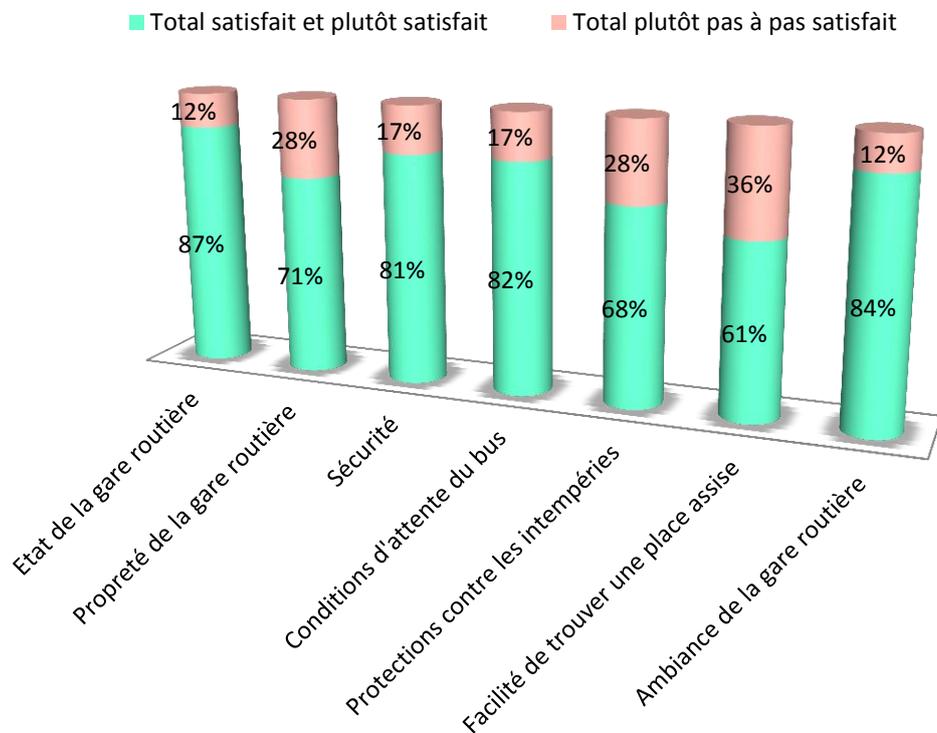
4 rubriques emportent votre adhésion à plus de 80%, à savoir l'état, la propreté, la sécurité et l'ambiance de la gare routière.

La facilité à trouver une place assise s'est améliorée passant de 61% d'usagers satisfait à 76% en 2015. En 2015, la CAMG a rajouté 3 bancs supplémentaires, suite aux besoins formulés au travers de l'enquête 2014.

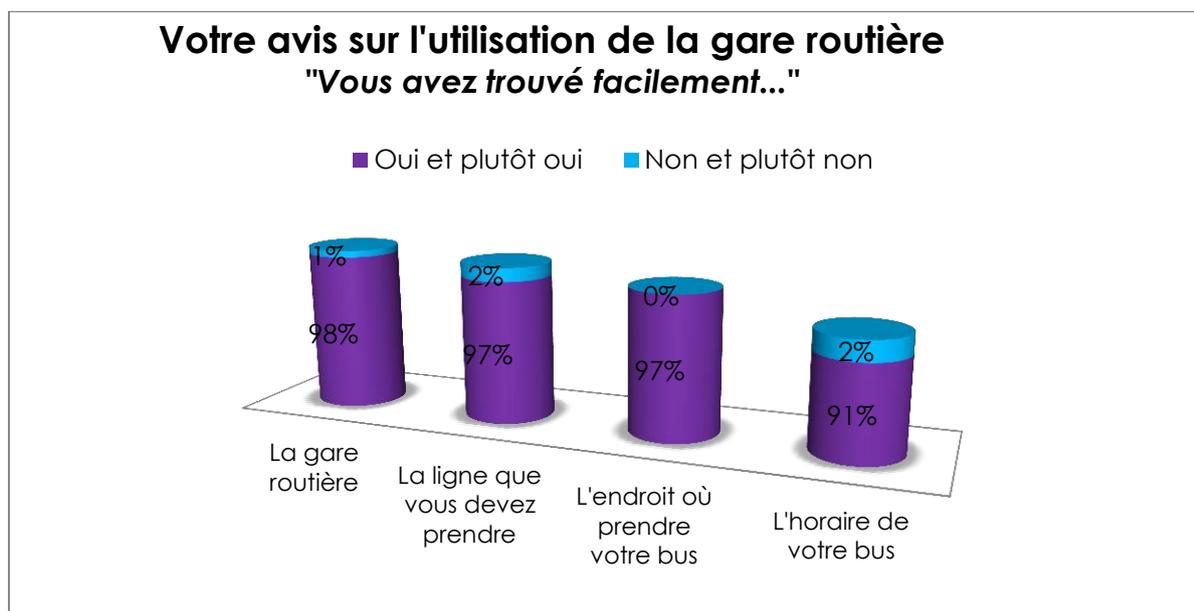
Ambiance de la gare routière- Avis 2015



Ambiance de la gare routière- Avis 2014

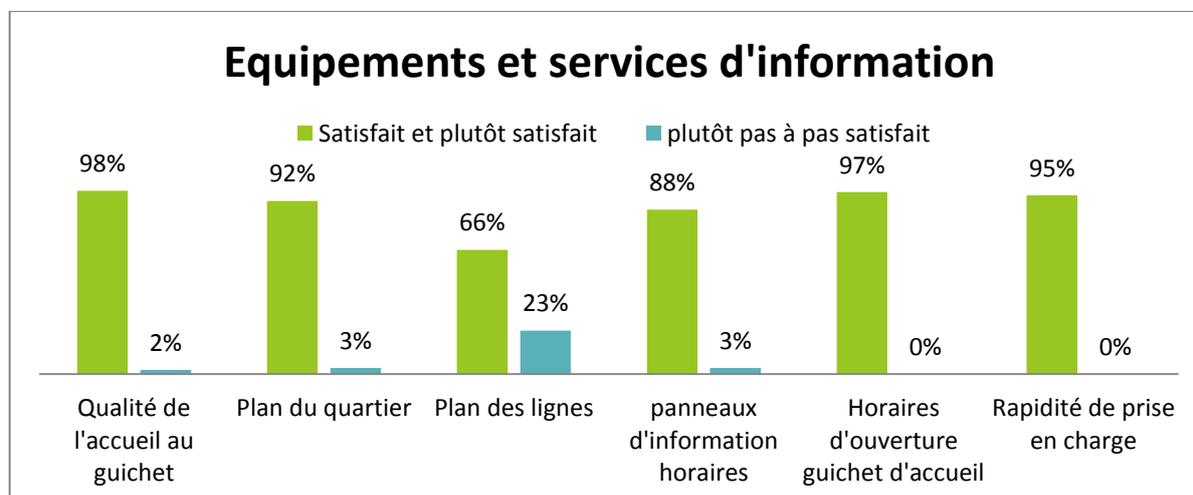


Signalétique et information en gare routière



Cet échantillonnage concerne la qualité de l'information fournie en gare routière, que cela soit au travers du guichet d'accueil et de ventes ou via les supports écrits tels que le plan du réseau et de quartier.

En très grande majorité, les usagers sont satisfaits des services fournis en gare routière.

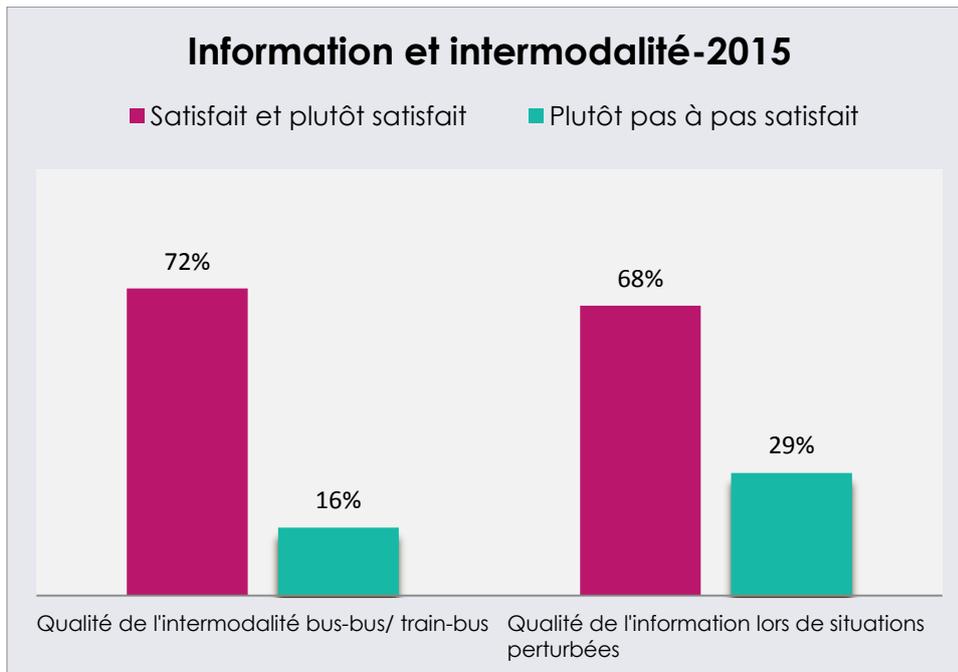


74% des personnes interrogées se sont déjà adressées au guichet d'information/vente, et c'est 98% d'entre elles qui s'avèrent satisfaites de l'accueil qui leur a été réservé ! Ce service est donc primordial et la CAMG, en partenariat avec AMV Transdev qui assure l'accueil du guichet information/vente, sont attachés à maintenir ce niveau de qualité de service. Ces chiffres dévoilent aussi **l'importance d'une présence humaine en gare routière de Lagny Thorigny Pomponne.**

66% des personnes interrogées ont consulté le panneau d'information sur les horaires dont 63% passant tous les jours par la gare routière. **Aussi, l'information et la signalétique ont vocation à s'adresser à**

l'ensemble des usagers réguliers comme exceptionnels. Le panneau d'information est donc un medium d'information qu'il convient d'exploiter au mieux.

56% des sondés ont consulté le plan du réseau, tandis que le plan du quartier a été consulté par seulement 18%. Cela nous indique que **les usagers réguliers restent vigilants aux informations « exceptionnelles »** et, de par la régularité de leur trajet, n'ont pas l'utilité de se réinformer sur le réseau pep's et les alentours de la gare routière.



L'intermodalité bus-bus ou bus-train obtient un taux de satisfaction correcte, tout comme la qualité de l'information lors de situations perturbées, bien qu'il reste encore des marges d'amélioration sur ces deux points.

En conclusion...

Cette deuxième année de l'enquête de satisfaction des usagers de la gare routière de Lagny Thorigny Pomponne nous montre une satisfaction globale des services apportés en gare et des conditions d'attente du bus.

L'usager de la gare routière est un usager régulier au profil varié : étudiants, actifs, mais aussi personnes utilisant la gare pour des déplacements hors domicile-travail, cette variété de profil nous montre que les transports en commun ne sont plus réservés uniquement à des déplacements pendulaires mais peuvent répondre à l'ensemble des mobilités de la vie quotidienne (courses, loisirs...).

Les points forts de la gare routière de Lagny Thorigny Pomponne:

- Signalétique et information
- Etat et ambiance de la gare routière
- Qualité de l'accueil au guichet d'accueil et d'information

Les points à améliorer:

- La qualité de l'information voyageur en situations perturbées
- Le plan du réseau

Autres remarques :

Parmi les améliorations que vous souhaiteriez voir sur la gare routière de Lagny Thorigny Pomponne, vous avez été :

- 11% à souhaiter une amélioration de la fréquence des bus dont 2% à indiquer la nécessité d'une amélioration de l'intermodalité train-bus.
- 2% à souhaiter une amélioration de l'affichage en temps réel. Depuis la tenue de l'enquête, le système d'information voyageur a été déployé en gare et au sein des bus du réseau Pep's et permet de pallier à ce besoin
- 2% à soulever un sentiment d'insécurité, en particulier le soir
- 3% à souhaiter la mise à disposition de toilettes publiques.

Ces attentes sont prises en compte et Marne et Gondoire, avec le transporteur AMV Transdev, travaille à l'amélioration de votre quotidien en gare de Lagny Thorigny Pomponne.

Actions menées par Marne et Gondoire sur la gare routière

Depuis la réhabilitation du pôle gare en 2010, la CAMG se charge de la gestion de la gare routière. A l'écoute des usagers, de nombreux aménagements ont été réalisés afin de rendre l'attente en gare aussi confortable que possible.

Un entretien constant

Plus de 6000 voyageurs empruntent la gare de Lagny Thorigny chaque jour. Aussi, pour maintenir la qualité de l'espace d'attente de la gare routière, la CAMG réalise un entretien régulier de l'ensemble des éléments de la gare, depuis les quais aux espaces verts, jusqu'au auvent.



Entretien des quais

- Celui-ci est réalisé chaque jour ouvré. Les quais et la voirie sont nettoyés 4 fois par an au nettoyeur haut de pression et balayeuse mécanique ce qui permet de retirer les salissures les plus importantes incrustées dans le béton.

Ramassage des corbeilles et cendriers

- Ceux-ci sont vidés chaque jour.

Espaces verts

- Les arbres et végétaux sont entretenus 4 fois par an.

Auvent

- L'auvent est nettoyé tous les deux ans.

Poteaux, bancs et panneaux d'information

- Ces derniers sont nettoyés 4 fois par an.

Traversées piétonnes

- Le marquage des traversées piétonnes est refait chaque année.

Eclairage

- Une équipe passe de nuit tous les 15 jours afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'éclairage et pour remplacer les lampes défectueuses.

Le mobilier... A l'épreuve des usages

Depuis l'ouverture de la gare routière au public, le mobilier existant a été très régulièrement remplacé, suite à des actes de vandalismes tels que casse ou vols.

Aussi, la CAMG a renouvelé :

- Les corbeilles en 2014 pour répondre à l'usage de celles-ci et pour répondre aux exigences du plan Vigipirate
- Les cendriers chaque année, suite à des vols
- Les potelets chaque année, suite à des chocs de véhicules
- Des cadres d'affichages horaires ont été changés en 2015 suite à des dégradations sur les vitres plexis
- Les végétaux le long des voies ferrées ont été remplacés en 2015

Nouveaux mobiliers

En 2010, le quai de la ligne 21 disposait uniquement d'un assis-debout. Compte-tenu de la demande, un banc supplémentaire a été ajouté pour les usagers de cette ligne en 2013.

En 2013, un planimètre a été ajouté, permettant une meilleure information en gare.

En 2014, une horloge digitale a été installée, visible depuis l'ensemble des quais de la gare routière.

En 2015, 3 bancs supplémentaires ont été ajoutés, afin de répondre au besoin de places assises exprimé par les usagers dans l'enquête 2014.