

« Baromètre sur la qualité de service des transports en commun sur la plateforme aéroportuaire de Paris-Charles-de-Gaulle »

Note de synthèse

METHODOLOGIE DU BAROMETRE

L'objectif de l'étude était de mener une enquête auprès d'un panel de salariés travaillant dans des entreprises situées au sein de la plateforme aéroportuaire de Paris - Charles de Gaulle. Cette enquête a été réalisée auprès d'un panel de 80 salariés des entreprises Cif Keolis, le hub de la Poste, et Aéroports de paris à intervalles réguliers d'avril 2014 à janvier 2015. Le nombre de réponses collectées a été fluctuant suivant les périodes.

ANALYSE DES RESULTATS DU BAROMETRE

■ Profil des répondants

Sur les quatre vagues d'enquête, 57 % des répondants sont des femmes. 39 % d'entre eux ont entre 35 et 49 ans, et 27 % entre 25 et 34 ans.

Concernant leurs horaires de travail, 63 % sont en horaires de type administratif (à savoir de 9h à 17h) et 37 % en horaires décalés (soit de nuit, soit très tôt le matin).

Près de 30 % des répondants travaillent au sein du Terminal 2, et près de 20 % dans la zone Cargo 7. Pour le reste, les zones les plus citées sont Roissypole (16 %), la zone technique (13 %) et le Terminal 1 (12 %).

Pour se rendre sur leur lieu de travail, 59 % des répondants déclarent utiliser les transports routiers (bus) et 41 % les transports ferrés (RER).

■ Analyse du lieu de correspondance

81 % des usagers du RER ont relevé au moins un motif d'insatisfaction concernant le lieu de leur correspondance. Le taux est moins élevé pour les usagers du bus même s'il atteint tout de même plus de 57 %.

○ Pour les usagers du RER

La fréquence est le premier motif d'insatisfaction des usagers du RER, relevé par 63 % d'entre eux. Le manque de trains « directs » vers l'aéroport Paris - CDG est particulièrement mis en avant par les répondants ; la présence majoritaire de trains « omnibus » aux heures de pointe les contraint fortement.

Au-delà des retards et suppressions de trains, trop nombreux et souvent relevés (par 39 % des répondants), les usagers mettent également en avant l'irrégularité des horaires et la ponctualité des trains comme motifs d'insatisfaction (31 %). En effet, ces facteurs, surtout lorsqu'ils surviennent aux heures de pointe, sont peu compatibles avec une activité salariée.

La fiabilité de la ligne de RER en général est mise en cause, 31 % des répondants arguant que des incidents techniques ou des problèmes divers viennent trop souvent perturber la bonne marche de leur train.

Le manque d'informations, même s'il n'apparaît pas comme le principal motif d'insatisfaction (8 % des répondants), est la conséquence de tous ces facteurs. Les usagers constatent qu'ils se retrouvent parfois démunis lorsqu'ils sont confrontés à un problème quelconque (arrêt inopiné du train, suppression, transformation d'un « direct » en « omnibus », ajout d'un arrêt supplémentaire...).

○ Pour les usagers du bus

Comme pour le RER, la fréquence est le premier motif d'insatisfaction des usagers, même s'il est globalement moins mis en avant (63 % des usagers du RER contre 38 % des usagers du bus). Ils

relèvent dans ce cas surtout l'insuffisance du nombre de bus comme point négatif principal, particulièrement aux heures de pointe.

Les retards et suppressions de bus (23 %), ainsi que l'irrégularité des horaires et la ponctualité (15 %), sont également cités comme motifs d'insatisfaction. De même que pour le RER, ces facteurs, surtout lorsqu'ils surviennent aux heures de pointe, sont peu compatibles avec une activité salariée. Le manque d'informations prend plus d'importance pour les usagers du bus (14 % contre 8 % pour ceux utilisant le RER). Ils soulignent l'importance pour eux de connaître le temps d'attente entre chaque bus, ce qui n'est pas toujours le cas suivant les arrêts.

Enfin, le parcours est parfois jugé comme trop long par 12 % des usagers mais ils reconnaissent tout de même que le fait de rouler aux heures de pointe ne favorise pas la fluidité du trafic.

■ Analyse du véhicule utilisé pour le transport

82 % des usagers du RER ont relevé au moins un motif d'insatisfaction concernant le véhicule utilisé pour le transport. Le taux est moins élevé pour les usagers du bus même s'il atteint tout de même 46 %.

○ Pour les usagers du RER

S'agissant du véhicule utilisé, 53 % des usagers du RER mettent en avant la propreté et l'inconfort comme principale source d'insatisfaction : le manque de propreté des sièges et du wagon en général, manque de places assises, absence de place pour poser les bagages... Tous ces facteurs contribuent à l'insatisfaction.

Le manque d'informations est également largement relevé par les usagers (43 % d'entre eux), surtout lorsque l'imprévu se produit, mais pas seulement. Ils ajoutent que les annonces sont uniquement faites en langue française, ce qui pose problème du fait de la présence de nombreux touristes étrangers sur la ligne, mais aussi qu'elles sont la plupart du temps totalement inaudibles.

La sécurité fait également défaut pour 27 % des usagers : agressions surtout durant les heures « creuses », vols, incivilités... Ils regrettent la plupart du temps l'absence de personnels de sécurité, vigiles ou police.

Les rames des trains sont aussi jugées particulièrement vétustes par 24 % des usagers, ce qui a un impact négatif sur la fiabilité du matériel en général.

○ Pour les usagers du bus

Encore plus que pour le RER, la propreté et l'inconfort des bus utilisés constituent le premier motif d'insatisfaction, pour 68 % des usagers. Sont particulièrement soulignés les conduites parfois « brusques » de certains chauffeurs, leur manque d'amabilité, des sièges trop petits, des places trop exigües,...

De plus, 26 % des usagers soulignent également le manque d'informations dans leur bus, surtout pour ce qui concerne les annonces sonores indiquant le prochain arrêt ou encore le parcours réel de la ligne et ses dessertes prévues.

■ Conclusions

Les usagers, au travers de ces différentes questions, ont formulé un certain nombre de requêtes dont les principales peuvent être synthétisées ci-dessous.

Concernant le transport ferré (RER)

- Accroître la fréquence des trains aux heures de pointe
- Accentuer le nombre de trains « directs » vers la plateforme aéroportuaire
- Garantir le respect des horaires affichés
- Améliorer la communication et la propreté des rames

Concernant le transport routier (Bus)

- Accroître la fréquence des bus aux heures de pointe
- Garantir le respect des horaires affichés
- Former les conducteurs de bus à des conduites plus souples
- Améliorer la communication lors de l'attente des bus et à l'intérieur des bus

Contact : Carole Uzan CCI95
Email : cuzan@cci-paris-idf.fr
Tel : 01 30 75 35 47