

Réponse à l'interpellation de Madame la Conseillère communale Jessica Jaccoud intitulée « Enquête de satisfaction sur le réseau de bus urbain Nyon-Prangins : questions complémentaires »

Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les Conseillers,

La Municipalité vous soumet, ci-dessous, la réponse à l'interpellation intitulée « Enquête de satisfaction sur le réseau de bus urbain Nyon-Prangins : Questions complémentaires » déposée par Madame la Conseillère communale Jessica Jaccoud lors de la séance du 21 mars 2016. Ces questions complémentaires se rapportent à l'information au Conseil communal concernant les résultats de l'enquête de satisfaction opérée auprès des usagers du bus urbain.

Rappel

Le développement des transports publics figurait en bonne place dans les priorités du programme de législature 2011-2016 de la Municipalité.

Une année après la mise en œuvre opérationnelle des 5 lignes de bus urbaines au quart d'heure, les Communes de Nyon et Prangins, ainsi que les Transports publics nyonnais (TPN), ont décidé de lancer une enquête de satisfaction auprès des usagers des transports publics urbains (zone 20 Mobilis). Au total, 2'800 questionnaires ont été distribués, dans l'optique de définir le niveau de satisfaction des usagers et de mettre en place des mesures visant à améliorer le réseau et les services offerts aux voyageurs.

Réponses aux questions contenues dans l'interpellation

- 1. Le document intitulé « Résultats de l'enquête » précise que seuls les questionnaires complets, au nombre de 413, ont été pris en compte. A cet égard, on nous indique que l'échantillon était suffisant pour garantir des résultats fiables. Quel est le seuil minimum de représentativité ?**

Dans le cadre de la réalisation de l'enquête de satisfaction, 413 questionnaires au total ont été retournés complétés. Or, selon les normes applicables pour ce type d'enquête, le seuil minimum de questionnaires retournés pour obtenir des résultats fiables était de 310 retours.

Le taux de retour de cette enquête étant donc de 14.75%, cela permet de garantir la fiabilité des résultats, avec une marge d'erreur standard de plus ou moins 5%.

Combien de bulletins ont été exclus ?

Un total de 464 questionnaires remplis a été retourné. Seuls les questionnaires complétés à 80% au minimum ont été pris en compte pour l'analyse des résultats afin de garantir la fiabilité de l'enquête, menant à l'exclusion de 51 questionnaires incomplets.

Ainsi, 413 questionnaires ont été analysés pour déterminer la satisfaction des voyageurs du réseau de bus urbain.

Les bulletins pris en compte sont-ils représentatifs de toutes les lignes de bus ?

L'enquête de satisfaction a été réalisée uniquement sur le réseau de bus urbains, soit les lignes 801, 802, 803, 804 et 805. Le taux de réponses par ligne est sensiblement égal (sauf pour la ligne 805 où le taux de réponses est plus élevé, en raison d'une forte utilisation de cette ligne de bus par les pendulaires et élèves pranginois).

2. Alors que 443 bulletins, tous complets, ont été comptabilisés, les graphiques nous présentant les résultats font parfois état d'un nombre de réponses différent, allant de 404 à 491. Comment expliquer ces différences ?

Dans le cadre de l'analyse des résultats, les 413 questionnaires, remplis à 80% au minimum ont été pris en compte expliquant cette variation du nombre de réponses récoltées.

Certaines questions bénéficient de choix multiples, ce qui explique que le nombre de réponses récoltées puisse être plus élevé que le nombre de questionnaires analysés.

3. Nous avons à plusieurs reprises, salué l'augmentation de la fréquentation des bus depuis l'instauration de la fréquence au quart d'heure. Serait-il possible d'avoir ces informations en nombres relatifs, soit la fréquence journalière, mensuelle et annuelle ?

Lignes urbaines	Freq. Journalière 2015 voy/jour	Fréq. Mensuelle 2015 voy/mois	Freq. Annuelle 2015 voy/an	Fréq. Annuelle 2014 voy/an
801	325	9'893	118'639	Tracé différent du réseau de bus urbain
802	638	19'420	233'040	
803	502	15'275	183'300	
804	548	16'676	200'112	
805	1'033	31'435	377'220	
Totaux	3'046	92'699	1'112'311	846'000
31% d'augmentation				

4. Alors que seuls les résultats nous sont présentés, pourquoi les questions ne sont-elles pas affichées ? Serait-il possible de distribuer aux conseillers communaux les résultats bruts, soit la répartition des réponses en fonction des questions posées ?

Les réponses ont été synthétisées et ont été formulées afin de garantir une meilleure lisibilité et davantage de compréhension des lecteurs.

Un exemplaire du questionnaire distribué est annexé à la réponse à cette interpellation.

5. Au chapitre 4.4 intitulé « Appréciation des services aux usagers », il est question de la satisfaction des usagers sur plusieurs critères. Aucune mention n'est faite de la satisfaction des usagers sur les horaires, la cadence ou sur le rabattement des bus à et depuis la gare et les P+R : Est-ce que ces questions n'ont pas été posées ou les réponses n'ont-elles pas été rapportées ?

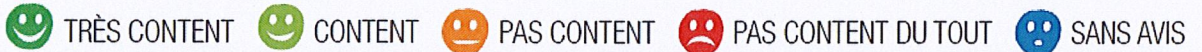
L'enquête de satisfaction menée au mois de septembre 2015 avait pour objectifs d'évaluer la satisfaction générale des voyageurs sur le réseau urbain. Aucune question plus spécifique aux utilisateurs des bus depuis la gare / les P+R n'a été formulée dans le questionnaire en ce sens.

En revanche, la possibilité de faire des remarques a été proposée et des retours sur l'absence d'abribus, la surcharge de certaines lignes (805) ou le manque de correspondances avec les horaires CFF ont été relevés et traduits dans le rapport.

6. Toujours dans ce même chapitre, seuls les avis positifs nous sont rapportés. Est-ce que les questions étaient formulées ainsi ou l'évaluation des avis négatifs n'a-t-elle pas été rapportée ?

Les questions relatives à la satisfaction des voyageurs ont été conçues et formulées de manière simple et non orientées tels qu'en atteste le questionnaire fourni en annexe.

Une borne de satisfaction smiley telle que présentée ci-dessous était proposée en guise de réponse :



Afin de permettre l'analyse des résultats, ces smileys ont été pondérés de notes (allant de 0 à 10 par paliers de 2.5) permettant de mesurer la satisfaction des voyageurs et de calculer le pourcentage de satisfaction des répondants.

Les avis positifs et négatifs ont été calculés sur la base des réponses des utilisateurs et de la pondération précédemment mentionnée. Par déduction, dans l'information au Conseillers communaux sur les résultats de l'enquête de satisfaction, l'évaluation des avis négatifs (pas content et pas content du tout) correspond au pourcentage restant sur un total de de 100%.

Le nombre de réponses formulées « sans avis » est marginal (évalué au maximum par question à 5% des réponses fournies) et n'a pas influencé les résultats de l'enquête.

A titre d'exemple, voici les résultats positifs et négatifs pour la question relative à la satisfaction de l'information :

	Avis positifs	Avis négatifs	Total
Affichage des horaires	84%	16%	100%
Titres de transport et prix	40%	60%	100%
Informations du conducteur	64%	36%	100%
Informations lors de perturbations	45%	55%	100%

7. Sur les résultats en eux-mêmes, je constate que l'arrêt « Nyon-Gare » est de loin le plus fréquenté et que 41% des utilisateurs souhaite une meilleure correspondance des lignes de bus avec les trains CFF. Est-ce que cet élément va peser dans l'élaboration des horaires 2017?

Comme annoncé en séance de commission, le quart d'heure a été instauré pour se libérer de la contrainte des correspondances en raison de l'impossibilité de faire converger tous les bus urbains et régionaux simultanément à la place de la gare. Cet élément sera étudié pour l'horaire 2018 car il nécessite une refonte du réseau.

8. Cette enquête a ciblé uniquement les utilisateurs des bus, ne permettant pas de déterminer pour quelles raisons les non-utilisateurs ne le sont pas, et quelles seraient les modifications à apporter afin qu'ils le deviennent. On apprend qu'il est envisagé de mener une action complémentaire afin de répondre à ces remarques. Ma question est donc la suivante : quel calendrier pour cette enquête, quelles modalités, et comment les questions seront-elles élaborées ?

En effet, seuls les usagers du bus urbains ont été démarchés puisque l'enquête avait comme objectif de déterminer le niveau de satisfaction des voyageurs du nouveau réseau de bus urbains Nyon-Prangins au quart d'heure.

Cette enquête a cependant révélé que près de 23% des utilisateurs de bus ont commencé à le prendre depuis moins d'une année.

Une importante campagne de comptages tous modes sera réalisée en 2017 (campagne quinquennale) afin de réaliser un bilan de la fréquentation et de la satisfaction des usagers en fonction de leurs modes de déplacement. Cette mesure permettra d'orienter le développement du réseau 2018 en fonction des besoins identifiés.

Un Préavis municipal et une demande de crédit seront déposés en 2017 dans lequel les différentes modalités seront présentées.

9. Enfin, nous apprenons qu'un travail sur la réorganisation du réseau sera prochainement mené afin d'évaluer les impacts éventuels d'une désolidarisation des lignes urbaines et régionales. Cette information est pour le moins surprenante puisqu'elle annonce un total revirement dans la politique que nous venons tout juste d'instaurer, à peine une année après sa mise en vigueur. Est-ce que ce travail fera l'objet d'une prochaine communication et demande de crédit ? Pourra-t-il être soutenu par la Région, soit dans son étude dans de futurs investissements et coûts de fonctionnement ?

Chaque année, une analyse des réseaux de bus urbain et régional est entreprise au sein de la commission de mobilité régionale dont Nyon fait partie. Toutes les questions, comme l'évaluation des améliorations ponctuelles à mettre en œuvre, sont étudiées en concertation avec la région.

En ce qui concerne le réseau urbain, la campagne de comptage de 2017 permettra d'identifier les points d'améliorations majeurs à mettre en place pour l'horaire 2018. Si la désolidarisation des lignes urbaines et régionales était confirmée, elle ne pourrait se faire avant 2018, soit 4 ans après le lancement du nouveau réseau.

Conclusion

Les Communes de Nyon et Prangins ainsi que la société TPN sont globalement satisfaites des résultats obtenus et souhaitent néanmoins utiliser ceux-ci pour améliorer en continu les prestations offertes.

L'enquête de satisfaction dans les transports publics urbains a permis de mettre en évidence que 23% des répondants utilisent le bus depuis moins d'un an, date de la mise en place du nouveau réseau au quart d'heure. Cet indicateur atteste du fait que la nouvelle offre proposée a entraîné la mobilisation d'une nouvelle clientèle qui n'utilisait pas le bus avant la mise en place du nouveau réseau.

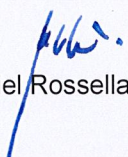
Suite à la mise en place de cette nouvelle offre, la Municipalité s'est donnée un délai d'au moins deux ans, conformément aux procédures et calendrier en vigueur au niveau cantonal (délais pour l'horaire 2018), afin d'observer et d'évaluer l'efficacité opérationnelle du système de transport en vigueur. Ce délai est indispensable pour fidéliser les utilisateurs et étudier d'éventuelles améliorations du réseau mis en place.

D'ici là, de nombreux efforts supplémentaires seront consentis afin d'améliorer entre autre l'accessibilité et le confort des arrêts mais également l'accueil et l'information aux voyageurs à travers la mise en place de mesures dédiées.

Adopté par la Municipalité dans sa séance du 18 avril 2016.

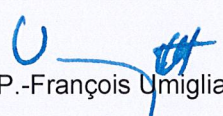
Au nom de la Municipalité

Le Syndic :


Daniel Rossellat



Le Secrétaire :


P.-François Umiglia

Annexe :

- exemplaire du questionnaire distribué