

## Rapport d'étude pour la Mairie de Saint André de la Roche EDHEC Junior Etudes

*Réalisation d'une Etude de satisfaction*

**COMMANDITAIRE** : HONORÉ COLOMAS  
**CHEF DE PROJET** : LÉA COSTE  
**SUIVI QUALITÉ** : LAETITIA SINANIAN

**7 DÉCEMBRE 2017**



PRÉAMBULE .....	3
INTRODUCTION GÉNÉRALE .....	7
SYNTHÈSE GLOBALE .....	9
ANALYSE DÉTAILLÉE .....	13
- ANALYSE DES COMPORTEMENTS DES HABITANTS DE SAINT-ANDRÉ-DE-LA-ROCHE VIS-À-VIS DES TRANSPORTS	
- COMPTE-RENDU DE LA SATISFACTION ACTUELLE DES USAGERS ET DES AUTOMOBILISTES	
- PISTES D'AMÉLIORATION DU SERVICE DES TRANSPORTS ET PROPENSION DES USAGERS À SE TOURNER VERS D'AUTRES SOLUTIONS	
RECOMMANDATIONS .....	38
ANNEXES .....	40

# PRÉAMBULE

Je soussignée, Laetitia Sinanian, Suivi Qualité de l'étude de satisfaction pour la Mairie de Saint André de la Roche (REF 780MAI), certifie la qualité de cette étude conforme aux exigences de la déontologie et du niveau de qualité fixé par EDHEC Junior Etudes dans le cadre de sa politique de Management de la Qualité.

Le Suivi Qualité



La norme ISO 9001 est devenue la référence internationale des exigences en matière de management de la qualité dans les relations interentreprises.

Elle aide les entreprises de tout type et de toute taille à «manager la qualité». Cette norme est désormais reconnue mondialement comme la «norme générique des systèmes de management de la qualité». Elle peut s'appliquer à n'importe quel type d'entreprise, petite ou grande, quelle que soit son activité, ses produits ou ses services.

## COMMENT AMÉLIORER LE SERVICE DES TRANSPORTS DANS LA COMMUNE DE SAINT-ANDRÉ-DE-LA-ROCHE ?

### 1 Analyser l'offre de transport actuelle

1. Analyser l'**offre actuelle** de transport en commun « Ligne d'Azur » ;
2. Mettre en évidence les **moyens de transport au quotidien** des habitants de la commune ;
3. Mesurer la **satisfaction des habitants** de la commune quant à cette offre via un questionnaire de satisfaction.

### 2 Déterminer comment améliorer l'offre

1. Mesurer l'intérêt des habitants pour de **nouveaux moyens de transport** (en commun et transport particulier) ;
2. Définir comment faire **évoluer les réseaux de transport déjà existants** ;
3. Définir une potentielle **nouvelle offre globale**.

## Administration des questionnaires

- Grâce à **l'administration de questionnaires effectuée par 5 enquêteurs** et à la **collaboration de la mairie (emailing)**, nous avons atteint un total de **261 réponses**. Vous trouverez en annexe un visuel du questionnaire.
- Les enquêteurs d'EDHEC Junior Études ont effectué plusieurs administrations de questionnaires et cela à différents endroits et horaires :
  - Administration dans le bus 90 au départ de l'arrêt « Place Jules Musso » à 7h30 ;
  - Administration à l'arrêt « Place Jules Musso » de 7h à 8h30 ;
  - Administration à l'arrêt « Vauban » de 16h30 à 18h ;
  - Administration dans le bus 90 au départ de l'arrêt « Grand Palais » à 17h30 ;
  - Administration à l'arrêt Risso / Palais de 17h à 18h.



# INTRODUCTION GÉNÉRALE

## Contexte de l'étude

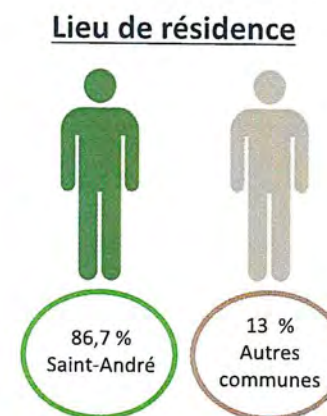
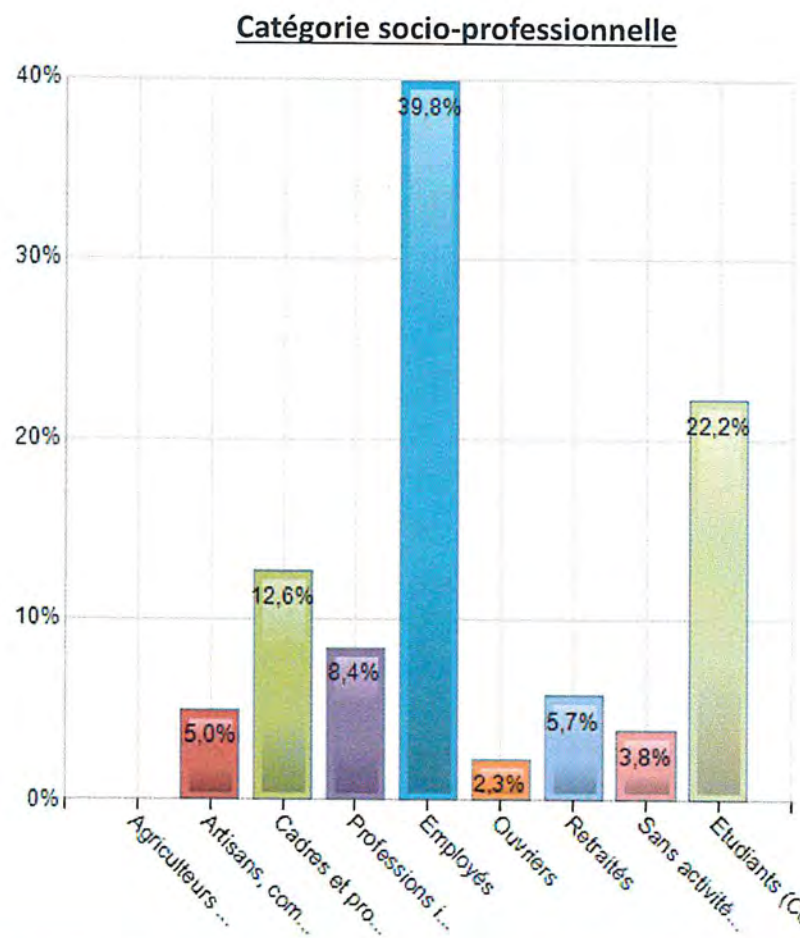
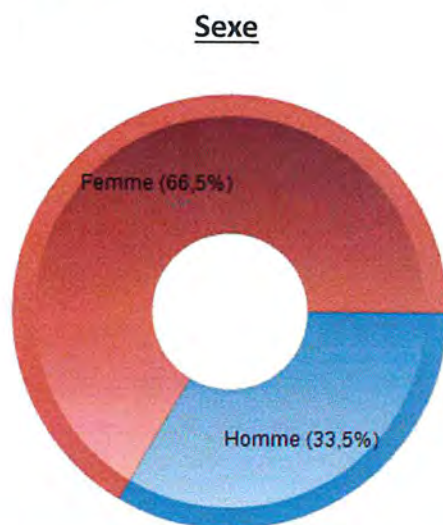
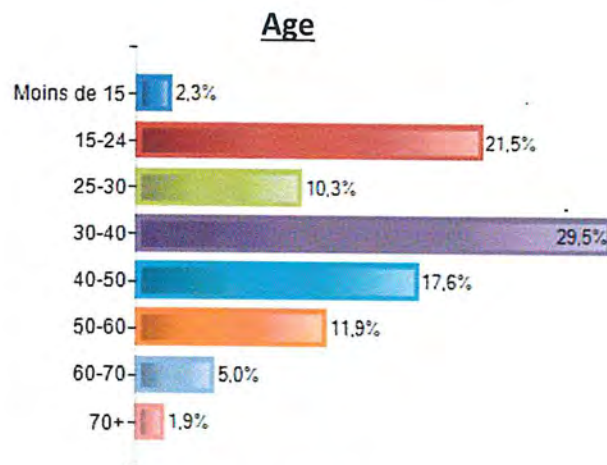
- La commune de **Saint-André de la Roche** est en pleine expansion depuis les années 1990 et compte aujourd'hui plus de 6 000 habitants.
- Seulement, le nombre de places de stationnement ne semble pas suffisant pour pouvoir accueillir l'ensemble des voitures de la commune. En effet, on compte environ 2 voitures par logement habité, et les ressources de la commune en terme de stationnement ne sont pas suffisantes. Par ailleurs, Saint-André de la Roche, située au cœur de la vallée, réunit **de nombreux commerces de proximité** et les habitants des communes voisines s'y rendent, sans pouvoir trouver de place de stationnement.
- Se pose également la question du **service de transport en commun** : est-il adapté aux besoins de la commune ?
- Il s'agit là d'un problème **à long terme**. En effet, d'ici 10 ans, ce sont 600 nouveaux logements qui seront construits ce qui laisse présager une importante expansion démographique. Le problème des transports (particuliers et en commun) est donc très important pour la mairie, et cela dès aujourd'hui.
- La mairie de Saint-André de la Roche a fait appel à **EDHEC Junior Etudes** afin de réaliser une **étude sur le service des transports**.
- **Ce rapport présente les résultats de cette étude** et s'appuie sur une **analyse quantitative** réalisée à partir des résultats de l'administration de questionnaire. Il s'agit aussi bien d'étudier l'offre de transport actuelle que de déterminer les potentielles voies d'amélioration.



# SYNTHÈSE GLOBALE

## Profil des personnes interrogées

- Voici un aperçu du profil des personnes ayant répondu au questionnaire :



## Conclusions relatives aux différentes parties de l'analyse

### Partie 1 : Analyse des comportements des habitants de Saint-André-de-la-Roche

- La première partie de l'analyse des résultats nous a permis de mettre en évidence le fait que le **bus constitue un élément central des déplacements journaliers des Saint-Andréens**. En effet, plus de 88% des usagers interrogés empruntent les lignes d'Azur chaque jour. Cela crée un effet de dépendance significatif vis-à-vis des horaires de passage.
- Globalement, les habitants de la commune utilisent le bus afin de se rendre sur leur **lieu de travail ou d'étude**. Néanmoins, les loisirs et les différents services offerts par la ville de Nice contribuent également à la mobilité pendulaire des habitants de Saint-André-de-la Roche.
- La **voiture est le deuxième moyen de transport** le plus utilisé par les sondés. Les autres solutions (vélo, deux-roues, etc) ne constituent souvent qu'un moyen complémentaire et cela principalement en complément du bus et de la voiture.

### Partie 2 : Compte-rendu de la satisfaction actuelle des usagers des transports en commun et des automobilistes

- L'étude de la satisfaction des usagers des transports nous a permis de constater que **seulement 27% des personnes interrogées sont satisfaites** du service proposé actuellement en termes de transport. Les usagers du bus 90 apparaissent davantage insatisfaits que les usagers des autres lignes.
- Le problème principal est celui de la **fréquence de passage** : 82% des individus empruntant la ligne 90 l'estiment insuffisante.
- Concernant les automobilistes, 75% trouvent qu'il n'y a pas suffisamment de places de parking sur la commune.

## Conclusions relatives aux différentes parties

### Partie 3 : Pistes d'amélioration du service des transports et propension des usagers à se tourner vers d'autres solutions

- Pour améliorer le service des transports, **l'augmentation du nombre de passage** des bus semble être la solution la plus plébiscitée.
- Ainsi si une hausse globale et régulière de la fréquence de passage permettrait d'accroître la satisfaction des usagers, certains horaires sont particulièrement à privilégier. Les **créneaux concernés sont ceux du matin (entre 7h et 9h) et ceux du soir à partir de 17h.**
- La **création d'une navette à destination de Pasteur** suscite également un engouement important puisque presque 75% des sondés s'avèrent intéressés par le projet.
- Inversement, la création d'une plateforme de covoiturage propre à la commune n'apparaît pas comme étant pertinente et l'avis concernant la mise à disposition de Vélobleu semble plus mitigé.



# ANALYSE QUANTITATIVE DÉTAILLÉE

# **PARTIE 1**

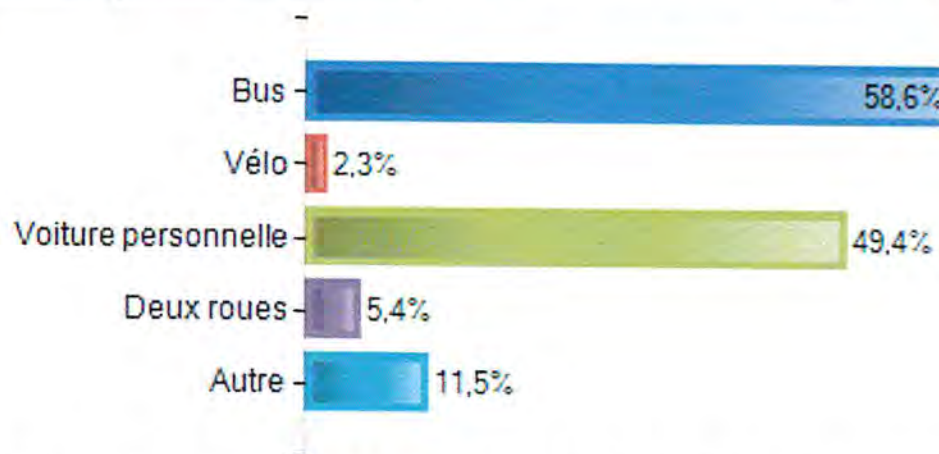
## **Analyse des comportements des habitants de Saint-André-de-la-Roche vis-à-vis des transports**

*Quelles sont les habitudes des habitants de la commune en matière de transport ?*

1. Panorama des moyens de transport utilisés par les personnes interrogées
2. Descriptif des habitudes des usagers des transports en commun
3. Développement quant à l'utilisation d'autres moyens de transport

## 1. Panorama des moyens de transport utilisés par les personnes interrogées

Résultats de la question « Quel(s) type(s) de transport(s) utilisez-vous au quotidien ? »



- Sur la totalité des sondés soit 261 personnes, **153 affirment utiliser quotidiennement le bus**. Il s'agit ainsi du premier moyen de transport cité. Ce résultat n'est pas déconcertant étant donné que nous avons principalement ciblé cette étude sur les transports en commun. En effet, en administrant en majorité notre questionnaire à proximité des arrêts de bus, nous avons volontairement introduit un biais : nous ne pouvons donc pas appliquer ces proportions à la totalité de la population de Saint-André-de-la-Roche. En revanche, cette répartition nous permettra d'obtenir un échantillon représentatif des usagers des transports en commun.
- Pour autant, le choix de réponse à cette question n'étant pas exclusif, ces réponses nous permettent de constater que le **bus et la voiture personnelle** sont les deux moyens de transport privilégiés par les habitants de la commune. Les types de transports « **vélo** » et « **deux roues** » n'ont été cités que 20 fois à eux deux: dans **70%** des cas il s'agissait de **moyens de locomotion en complément du bus ou de la voiture**.
- Dans la catégorie « Autre », le **tramway** a été évoqué 14 fois, souvent dans le cadre de **correspondances**. Plus marginalement, la **marche** a été citée dans le cas de trajet très courts (travail au sein de la commune).

## 2. Descriptif des habitudes des usagers des transports en commun

« A quelle fréquence utilisez-vous les transports en commun Lignes d'Azur sur la commune ? »

- Sur les 153 personnes ayant répondu prendre le bus comme moyen de transport, 135 ont affirmé utiliser les Lignes d'Azur **tous les jours**. Ainsi **plus de 88% des usagers du bus** sont des personnes utilisant le réseau de la métropole de manière systématique.
- Seulement 17 personnes** ont déclaré utiliser les transports en commun « Au moins une fois par semaine ». A noter que les modalités « Au moins 1 fois tous les 3 mois, 6 mois ou 1 fois par an » n'ont pas été citées.
- Le bus n'est donc pas un moyen de transport complémentaire.** Au contraire, ces chiffres nous permettent d'affirmer que les transports en commun constituent un **élément central des déplacements pendulaires des habitants** de Saint-André-de-la-Roche.

Modalités de réponse	Effectifs	% Observé
Tous les jours	135	88,20%
Au moins une fois par semaine	17	11,10%
Au moins 1 fois par mois environ	1	0,70%
Au moins 1 fois tous les 3 mois	0	0%
Au moins 1 fois tous les 6 mois	0	0%
Au moins 1 fois par an	0	0%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

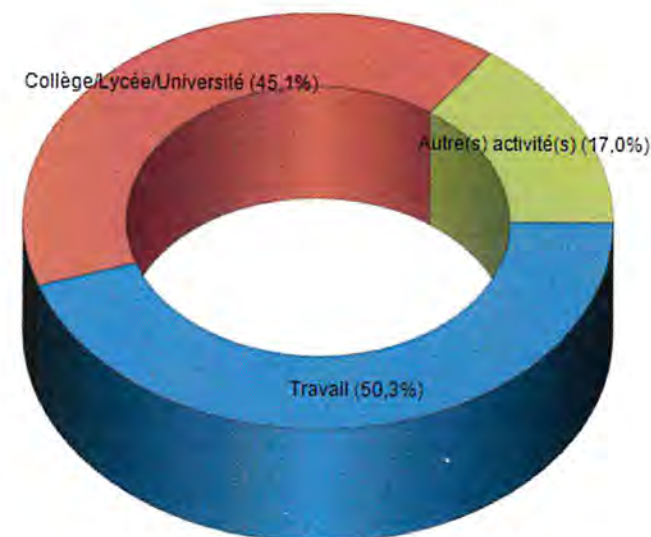




## Résultats de la question « Vers quelle(s) destination(s) ? »

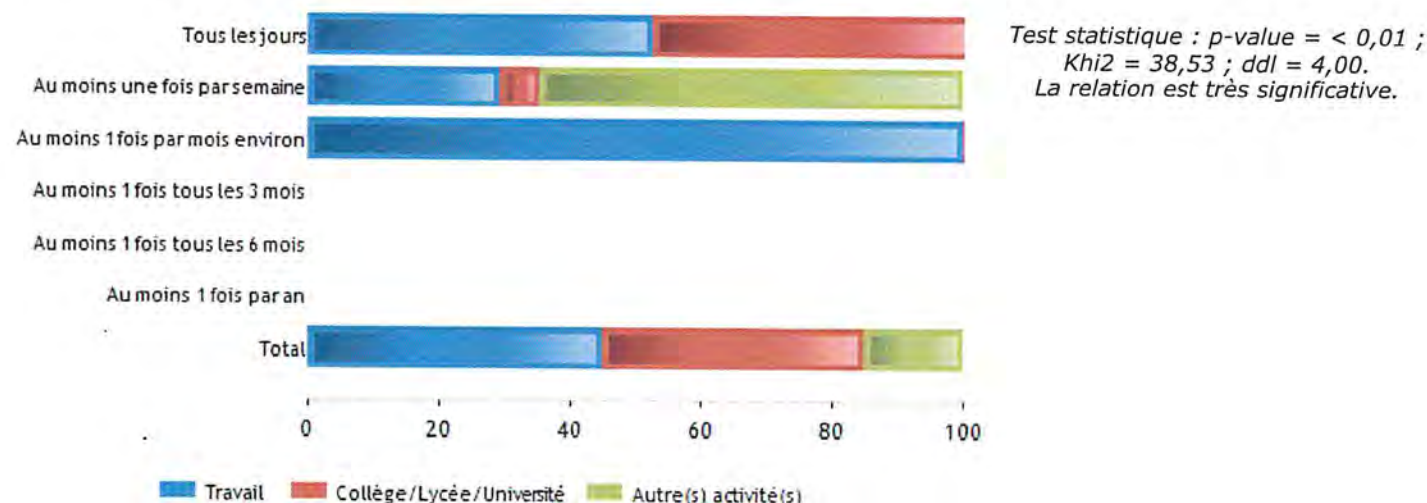
- Cette question nous permet de mettre en avant **les divers motifs** qui poussent les usagers à utiliser les transports en commun.
- Nous observons ici que le « **travail** » est le motif le plus cité. En effet, cela concerne **plus de la moitié des usagers** des transports en commun « Lignes d'Azur ».
- La seconde réponse la plus mentionnée concerne les études : **45% des personnes interrogées sont des étudiants ou élèves** empruntant régulièrement le bus pour aller au collège, au lycée ou à l'université.
- Cumulés, les motifs « **travail** » et « **études** » concentrent ainsi **88% des réponses mentionnées**. Il s'agit de déplacements journaliers, également appelés **mobilité pendulaire**, liés à la **dissociation entre la zone d'activité, en l'occurrence Nice, et le lieu de résidence des personnes interrogées** – pour la plupart ici Saint-André-de-la-Roche.
- Plus marginalement, dans la catégorie « Autre » voici les modalités évoquées :
  - **Loisirs** (cinéma, sport, etc) – citée par 6 personnes
  - **Shopping et courses** – citée par 5 personnes
  - **Services administratifs** – citée par 2 personnes
  - **Accompagnement des enfants à l'école** – citée par 1 personne

Motifs	Effectifs	% Obs.
Travail	77	50,30%
Collège/Lycée/Université	69	45,10%
Autre(s) activité(s)	26	17%
<b>Total</b>	<b>153</b>	



## Analyse croisée entre la fréquence d'utilisation et les différents motifs évoqués

- Grâce aux réponses obtenues aux deux questions « A quelle fréquence utilisez-vous les transports en commun Lignes d'Azur sur la commune ? » et « Vers quelle(s) destination(s) ? », nous pouvons réaliser un **tri croisé qui nous permet d'identifier le lien entre la fréquence et le motif d'utilisation** des transports en commun.

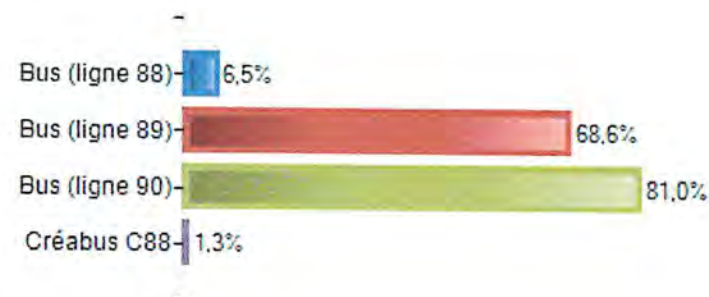


- Comme mentionné précédemment, presque 9 usagers sur 10 utilisent les transports en commun pour se rendre sur leurs lieux de travail ou d'étude. Il n'est donc pas étonnant de constater que **la totalité des sondés utilisant le bus chaque jour mentionnent ces motifs comme destinations principales**.
- En revanche, nous pouvons observer que les personnes utilisant le bus au moins une fois par semaine ont un profil plus varié. Plus d'un quart de cette catégorie de sondés mentionnent à nouveau la modalité « travail » comme motif de déplacement: dans la plupart des cas il s'agit **d'employés travaillant à temps partiel**.
- Enfin, nous pouvons constater que les motifs liés aux loisirs et aux achats sont tout de même significatifs et à prendre en compte puisqu'ils impliquent des **déplacements hebdomadaires réguliers**.

## Réponses à la question « Quelles lignes de bus utilisez-vous ? »

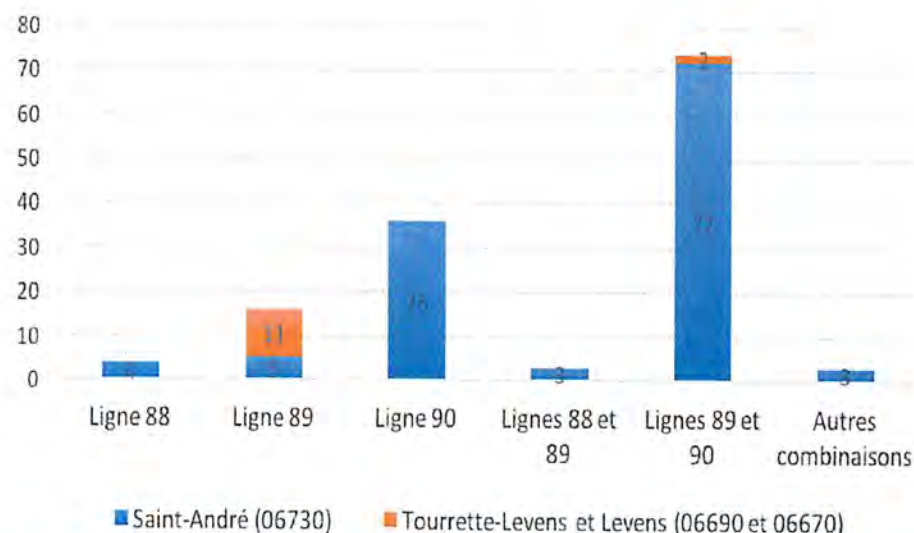
- Lors de cette étude, nous avons cherché à **interroger principalement des personnes empruntant régulièrement la ligne 90**. Ce choix, en commun accord avec la mairie de Saint-André-de-la-Roche relève d'une volonté d'interroger majoritairement les habitants de la commune. Or les usagers des bus 88 et 89 proviennent également des communes telles que Tourrette-Levens et Levens. Il n'est donc pas surprenant de relever la répartition globale suivante:

	Effectifs	% Obs.
Bus (ligne 88)	10	6,50%
Bus (ligne 89)	105	68,60%
Bus (ligne 90)	124	81%
Créabus C88	2	0,013
Total	153	



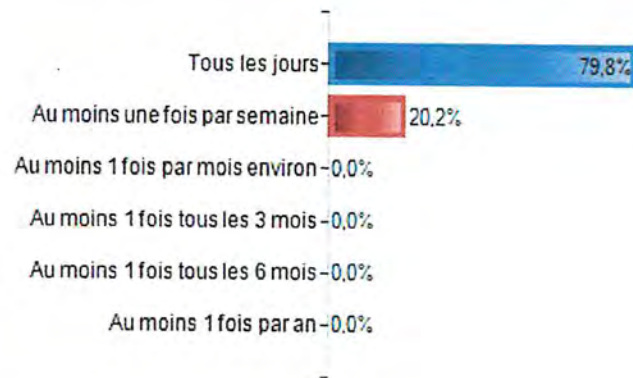
- 124 personnes** que nous avons interrogées empruntent la ligne 90. Il est intéressant de remarquer que parmi ces personnes, 81 utilisent également la ligne 89. Par conséquent, **53% des usagers des transports en commun** interrogés empruntent de manière **interchangeable les lignes 89 et 90**.

- Le graphique ci-contre nous permet de **dissocier les réponses des habitants de Saint-André** et des autres communes. Nous remarquons que **la ligne 89 seule est très peu mentionnée** par les Saint-Andréens. A l'inverse il est évident que la **combinaison des lignes 89 et 90 est fortement sollicitée**.



## 3. Développement quant à l'utilisation d'autres moyens de transport

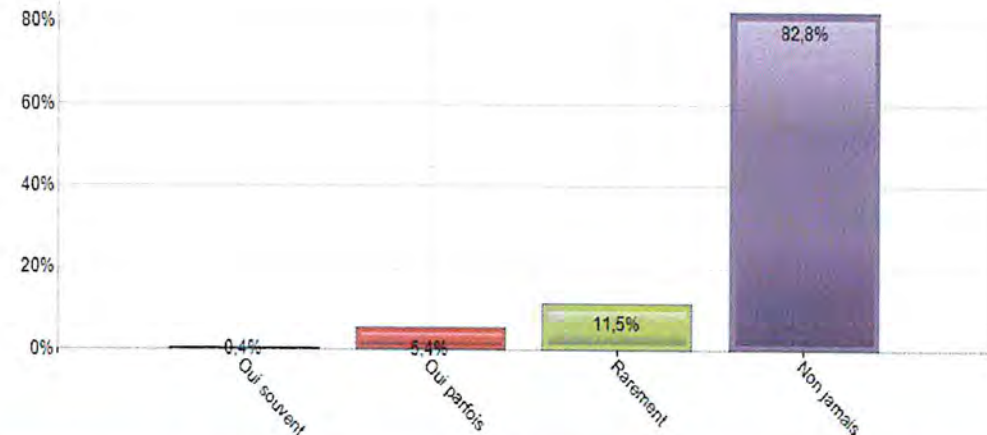
### Résultats de la question « A quelle fréquence utilisez-vous votre voiture ? »



- Sur la totalité des personnes interrogées, **129 ont mentionné la voiture parmi les moyens de transport qu'ils utilisent.**
- Parmi ceux-ci, **103 affirment l'utiliser chaque jour** et 26 au moins une fois par semaine. Le graphique ci-contre (gauche) retranscrit cette répartition.

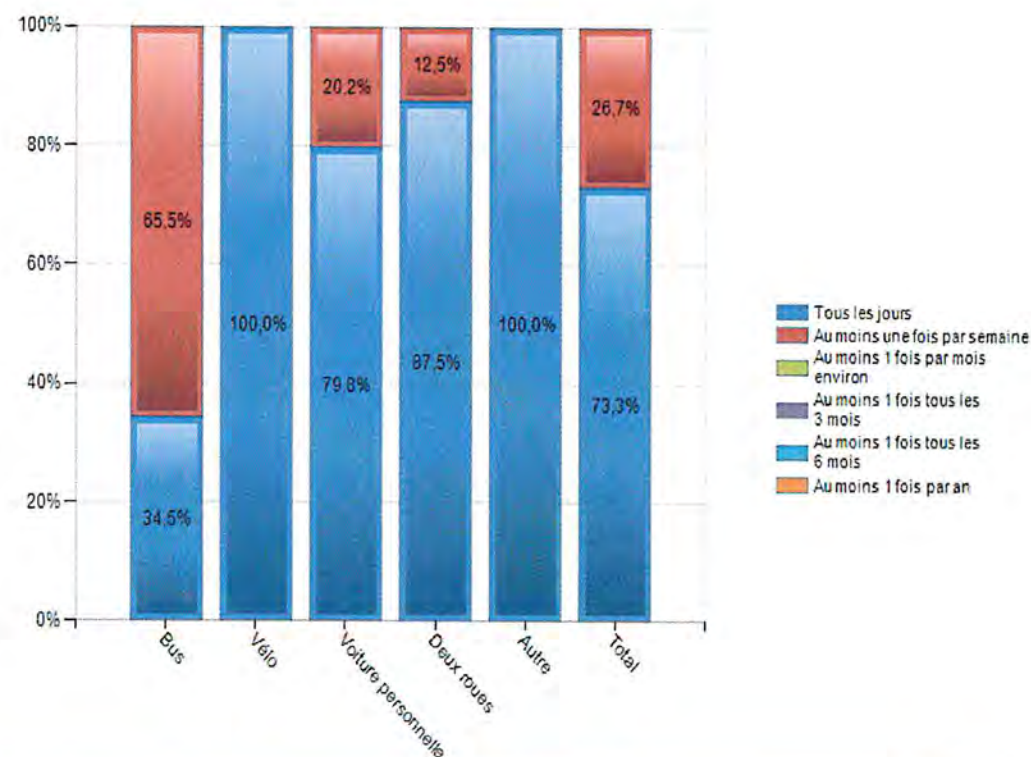
### Résultats de la question « Utilisez-vous déjà des plateformes de covoiturage ? »

- Parmi tous nos interlocuteurs, **seulement 15 utilisent « souvent » ou « parfois »** des plateformes de covoiturage (soit 5,8% des sondés).
- Au total, **216 personnes** nous ont affirmé ne jamais utiliser des des plateformes de covoiturage.



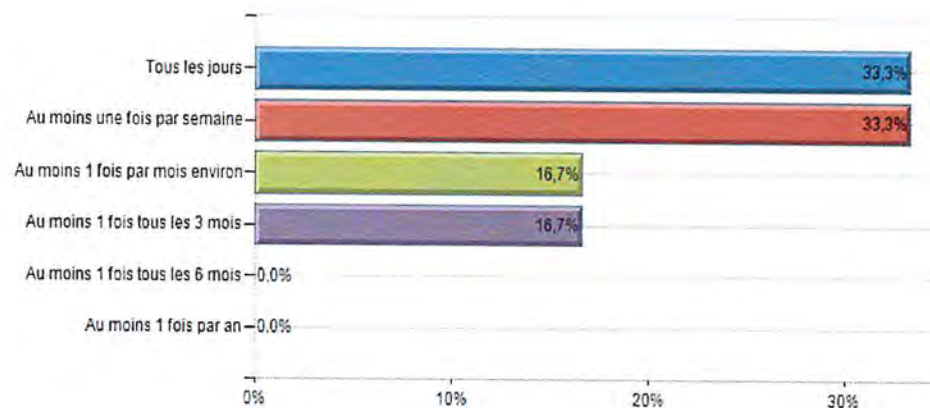
## Analyse croisée et approfondie concernant l'utilisation de la voiture

- Le graphique ci-dessous représente les résultats de **l'analyse croisée entre la question « A quelle fréquence utilisez-vous votre voiture ? » et la première question « Quel(s) type(s) de transport(s) utilisez-vous au quotidien ? ».**
- *Exemple d'interprétation:* parmi les personnes prenant à la fois le vélo et la voiture, 100% utilisent la voiture tous les jours.
- Grâce à ce tri-croisé deux tendances peuvent être identifiées:
  - Les **personnes utilisant la voiture chaque jour** ont tendance à utiliser ce **moyen de transport de manière exclusive**. En effet, **8 personnes sur 10** ayant répondu prendre la voiture tous les jours n'utilisent pas d'autres moyens de transport.
  - Les **personnes utilisant leur voiture au moins une fois par semaine** s'en servent comme **moyen de transport complémentaire et cela souvent en complément du bus**. En effet, 18 personnes sur les 26 concernées ont également cité le bus dans leurs moyens de transports utilisés. Souvent, il s'agit d'individus effectuant un trajet quotidien en bus (travail/domicile) et utilisant la voiture le week-end pour des motifs différents (loisirs).



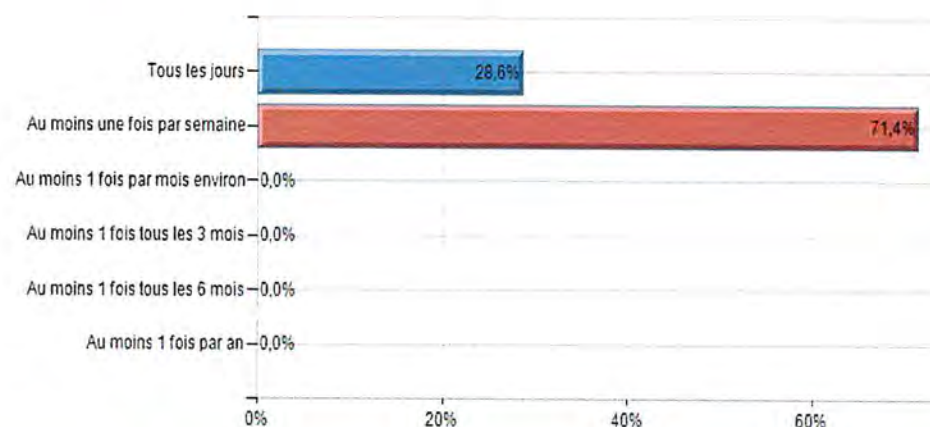
## Résultats de la question « A quelle fréquence utilisez-vous votre vélo ? »

- Seulement **6 personnes interrogées** au cours de cette étude ont évoqué le vélo comme moyen de déplacement. La **fréquence d'utilisation est très variable**.
- Parmi ceux-ci, 2 l'utilisent en complément du bus, 2 en complément de leurs voitures personnelles. Finalement seulement 2 personnes ont mentionné utiliser le vélo comme moyen de transport exclusif.



## Résultats de la question « A quelle fréquence utilisez-vous votre deux-roues ? »

- Concernant les « deux-roues », **14 personnes** ont mentionné ce moyen de transport.
- Les personnes utilisant des deux-roues relèvent principalement de la catégorie socio-professionnelle « **employé** » ou « **cadre et professions intellectuelles supérieures** ».
- Dans 57% des cas, ils utilisent ce moyen de transport en **complément de leur voiture personnelle** et dans 35% en complément du bus.



## **PARTIE 2**

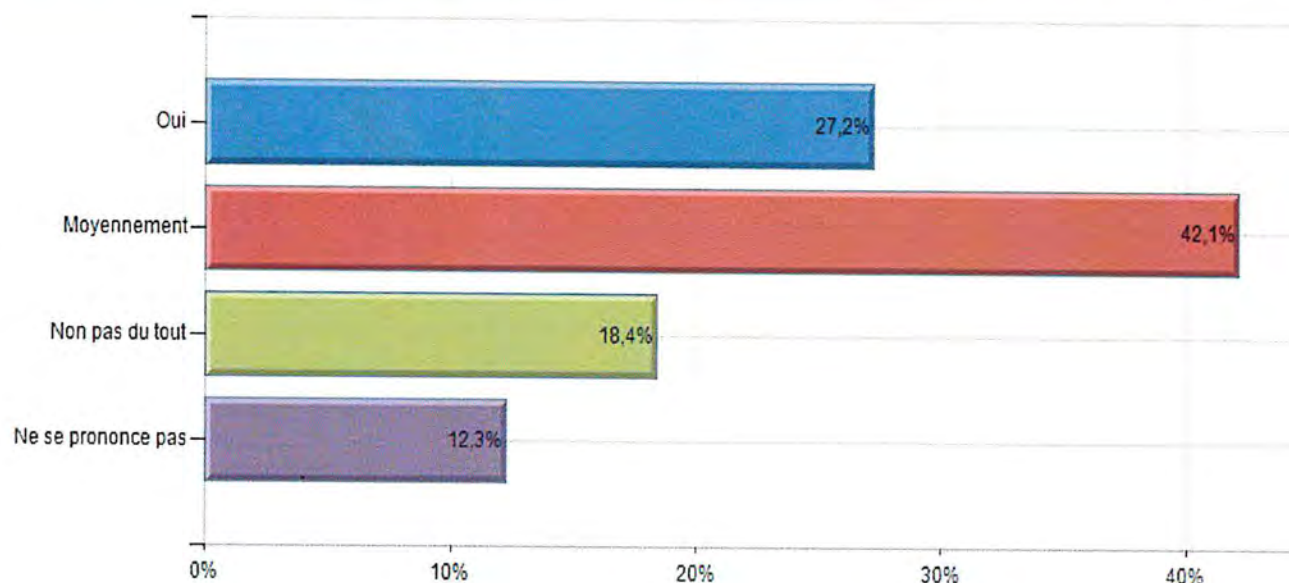
### **Compte-rendu de la satisfaction actuelle des usagers des transports en commun et des automobilistes**

*Comment les usagers et les automobilistes perçoivent-ils l'offre de transport à leur disposition ?*

1. Avis général quant aux transports en commun
2. Précisions concernant les lignes de bus 88, 89 et 90
3. Satisfaction des automobilistes relative aux places de parking

## 1. Avis général quant aux transports en commun

Résultats de la question « Êtes-vous satisfait du service apporté par les transports en commun ? »



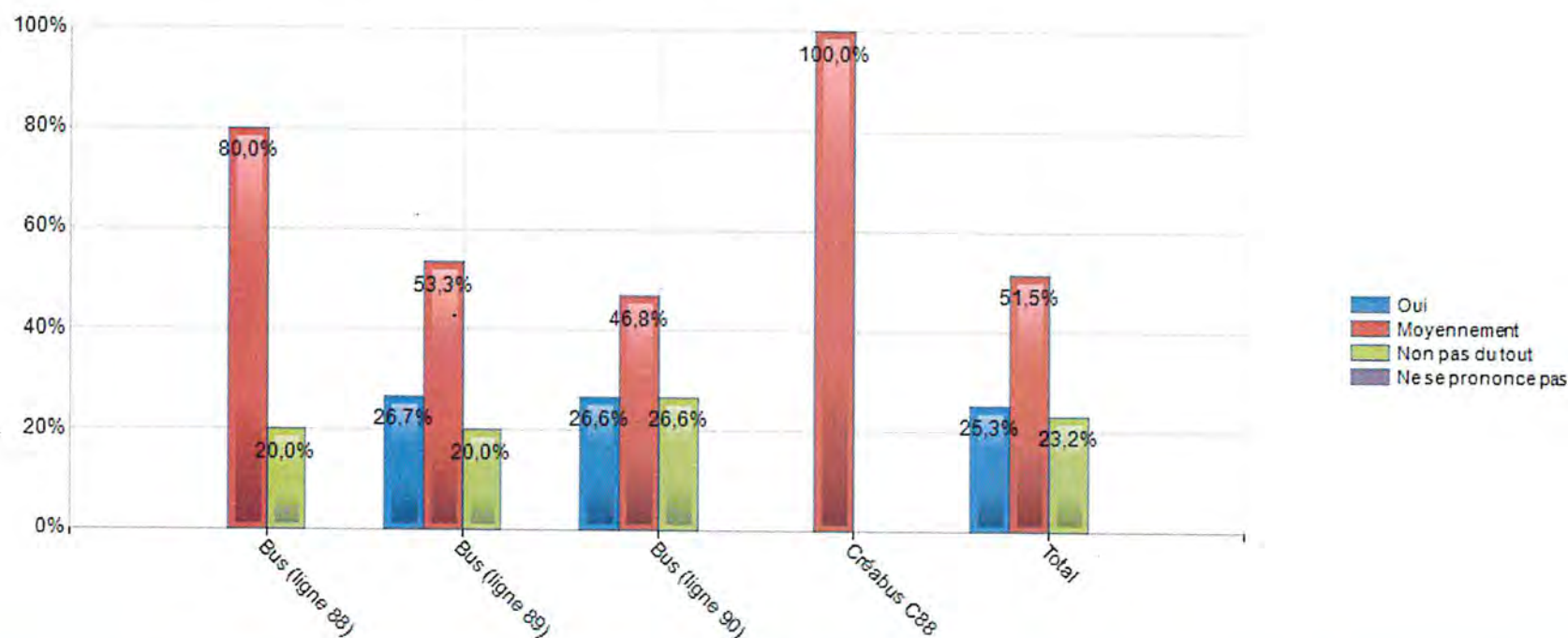
- Sur la totalité de notre échantillon, **seulement 27% ont affirmé être satisfait des solutions offertes par les transports en commun.**
- Inversement, 60% des sondés sont apparus comme peu satisfaits ou insatisfaits vis-à-vis de l'offre actuelle à leur disposition.

	Effectifs	% Obs.
Oui	71	27,2%
Moyennement	110	42,1%
Non pas du tout	48	18,4%
Ne se prononce pas	32	12,3%
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>100,0%</b>



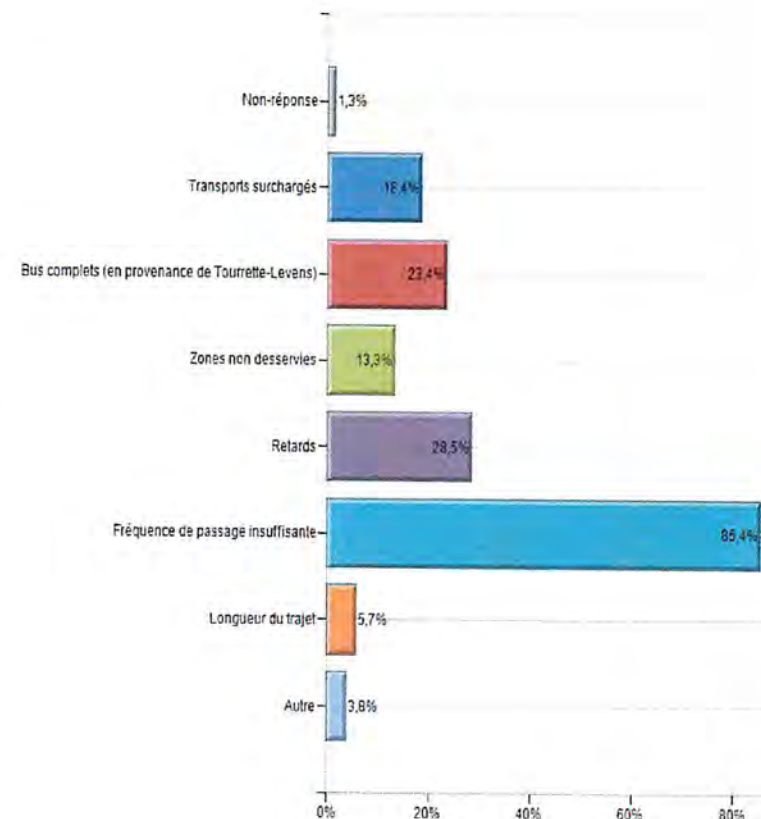
### Analyse de la satisfaction exprimée en fonction des lignes de bus utilisées

- Croiser les résultats de la réponse sur la satisfaction globale des usagers avec les lignes de bus utilisées nous permet d'étudier la **satisfaction des usagers de chaque ligne**.
- *Exemple d'interprétation:* parmi les personnes utilisant la ligne 89, 20% sont insatisfaits du service des transports en commun.
- Nous pouvons constater que, en comparaison avec les autres lignes de bus, **les usagers du bus 90 sont plus insatisfaits**. En effet, **plus d'un quart des personnes affirmant emprunter cette ligne ne sont « pas du tout » satisfaits** alors que cette proportion s'élève à 20% pour les lignes 89 et 88.



### Résultats de la question « Pourquoi n'êtes vous pas satisfait ? »

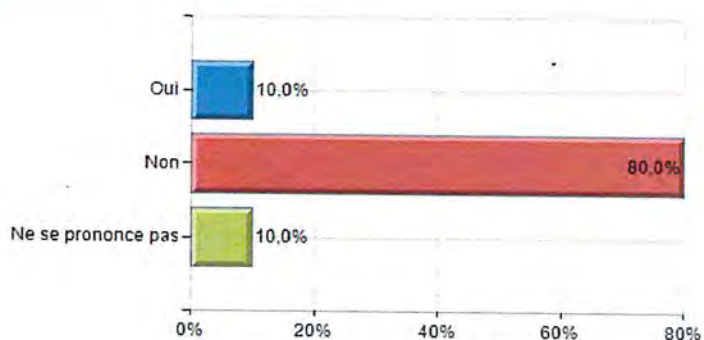
- Cette question ne concerne que les interlocuteurs ayant répondu « **Non pas du tout** » ou « **Moyennement** » à la question « Êtes-vous satisfait du service apporté par les transports en commun ? » : cela correspond à un total de **158 personnes**.
- La modalité ayant le plus été mentionnée et expliquant le mécontentement des usagers est la « **fréquence de passage insuffisante** ». Ce motif est évoqué **135 fois** lors de ce sondage, ce qui correspond à environ 85% des personnes concernées. Par ordre décroissant d'importance nous pouvons établir la hiérarchisation suivante :
  1. Fréquence de passage insuffisante (135 mentions)
  2. Retards (45 mentions)
  3. Bus complets en provenance de Tourrette-Levens
  4. Transports surchargés
  5. Zones non desservies
- Dans la catégorie « autre », plusieurs problèmes ont été mis en avant parmi lesquels :
  - Le non-respect des horaires ;
  - **L'arrêt des dessertes à partir de 20h ;**
  - **Le fait que le 89 et le 90 se suivent souvent et ont des horaires rapprochés**, ce qui conduit à la situation où rater un bus implique rater les deux ;
  - **La nécessité de réserver** pour le Créabus C88.



## 2. Précisions concernant les différentes lignes de bus

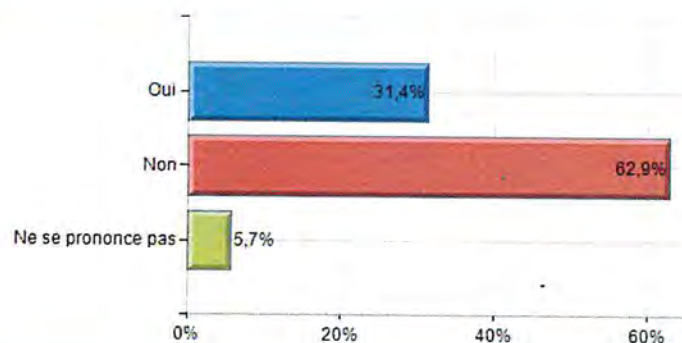
- Nous venons de voir que la question **des fréquences des passages** est le point suscitant le plus de mécontentement vis-à-vis du service de transport actuel. Grâce aux questions relatives à la fréquence de chaque ligne, nous pouvons préciser ce point.

### Résultats de la question « Trouvez-vous que la ligne 88 passe à une fréquence suffisante ? »



- Parmi les personnes interrogées, **seulement 10 utilisent la ligne 88**. S'il semble que la plupart de ceux-ci jugent la fréquence de passage insuffisante (80%), la taille de l'échantillon s'avère trop faible et ne nous permet pas de tirer de conclusion générale.

### Résultats de la question « Trouvez-vous que la ligne 89 passe à une fréquence suffisante ? »

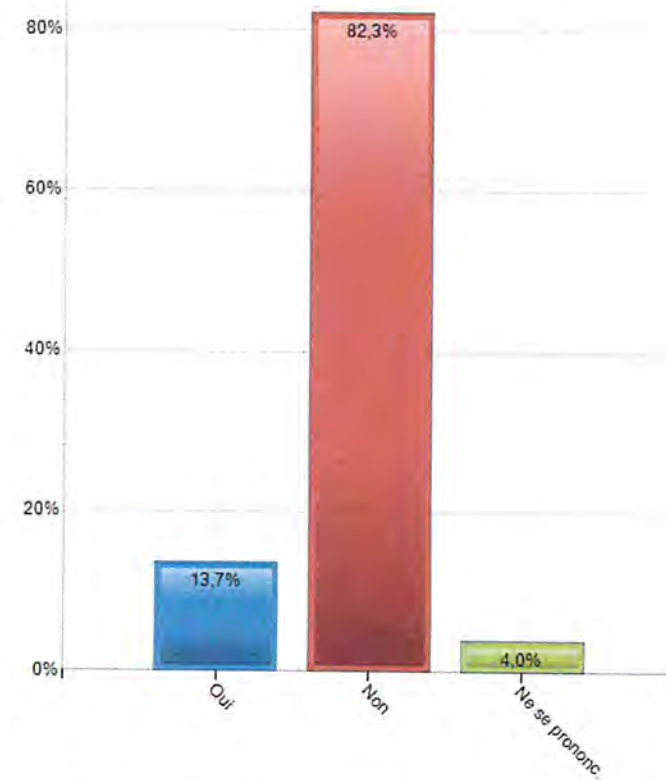


- **105 personnes** empruntant cette ligne ont répondu à cette question. Si **près d'un tiers des personnes répondent positivement** à cette question, il n'en demeure pas moins que 66 personnes jugent insuffisante la fréquence de passage de ce bus.

## Résultats de la question « Trouvez-vous que la ligne 90 passe à une fréquence suffisante ? »

- Concernant la ligne 90, **124 personnes** ont été confrontées à cette question.
- **102 personnes estiment que la fréquence de passage des bus de cette ligne n'est pas suffisante** : cela représente plus de **82%** des personnes concernées. Autrement dit, seulement 17 personnes ont affirmé être satisfaites de la fréquence de passage actuelle.
- En comparant ces résultats avec ceux de la ligne 89, nous pouvons affirmer qu'il existe un **mécontentement significatif vis-à-vis des horaires de cette ligne**. En effet, un **différentiel de 20%** est notable entre les deux lignes : en ce qui concerne la ligne 90, cela représente 20% d'usagers insatisfaits supplémentaires.
- Au cours de cette étude, plusieurs points ont été soulevés :
  - **L'absence d'horaire le soir après 20h** : cela crée une gêne notamment vis-à-vis des loisirs (restaurant, courses, cinéma, etc).
  - Le **manque d'horaire le week-end** – notamment le **dimanche** où seulement 12 bus circulent dans la journée ; plus marginalement, ce problème a également été soulevé concernant les jours fériés.

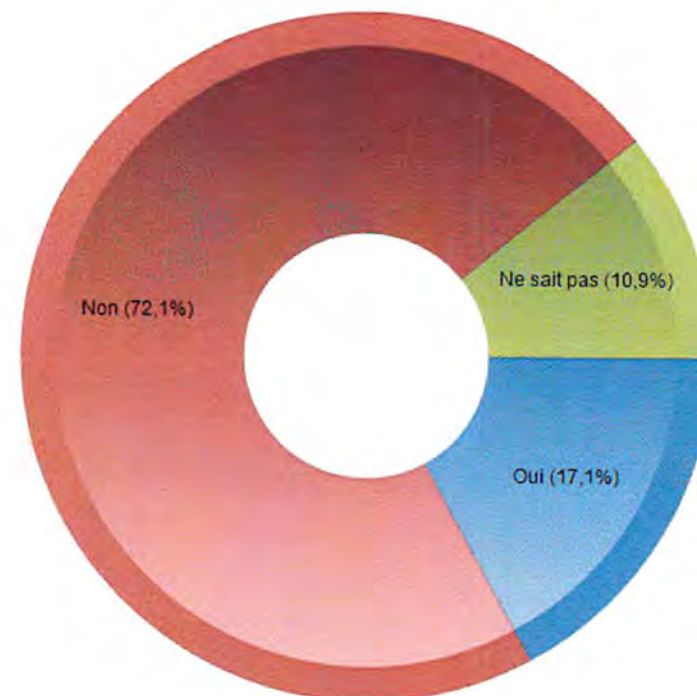
	Effectifs	% Obs.
Oui	17	13,70%
Non	102	82,30%
Ne se prononce pas	5	4%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>



### 3. Satisfaction des automobilistes relative aux places de parking

#### Résultats de la question « Trouvez-vous qu'il y a assez de places de parking dans la commune ? »

- Sur la totalité des sondés, **129** ont répondu à cette question – exclusivement des individus ayant mentionné utiliser leur voiture personnelle dans le cadre de leur transport.
- Presque **3 personnes sur 4** ont répondu négativement à cette question : 93 personnes que nous avons interrogées trouvent qu'il n'y a pas assez de places de parking dans la commune.
- Cet avis général semble cohérent avec la situation que connaît actuellement la commune compte tenu de **l'explosion de son parc immobilier**.



## **PARTIE 3**

### **Pistes d'amélioration du service des transports et propension des usagers à se tourner vers d'autres solutions**

*Dans quelles mesures les habitants de Saint-André-de-la-Roche souhaiteraient voir évoluer leurs moyens de transport ?*

1. Etude des évolutions souhaitées concernant les bus
2. Evaluation de la pertinence d'une navette entre Saint-André et Pasteur
3. Inclination des usagers à se tourner vers d'autres alternatives

## 1. Etude des évolutions souhaitées concernant les bus

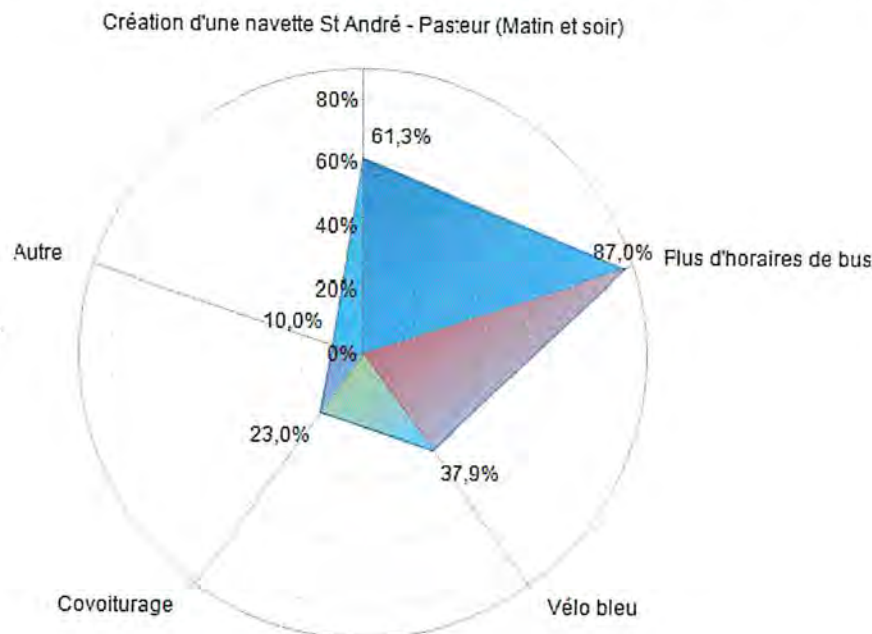
### Résultats de la question « Pour vous, quelles sont les meilleures solutions pour améliorer les transports ? »

- Cette question concernant les pistes d'amélioration potentielle des transports en commun a été posée à l'intégralité des personnes interrogées, satisfaites ou non de l'offre proposée actuellement. Pour rappel, il s'agissait de classer les 4 propositions dans **l'ordre décroissant de pertinence (du plus efficace au moins efficace)**.

	Importance moyenne	Effectifs	% Obs.
<b>Création d'une navette St André - Pasteur</b>	2,64	160	<b>61,3%</b>
<b>Plus d'horaires de bus</b>	4,05	227	<b>87,0%</b>
<b>VéloBleu</b>	1,28	99	<b>37,9%</b>
<b>Covoiturage</b>	0,66	60	<b>23,0%</b>
<b>Autre</b>	0,35	26	<b>10,0%</b>

- Une des modalités se détache clairement des autres : il s'agit de la proposition « **plus d'horaires de bus** ». 227 personnes ont mentionné cet item. En outre, son importance moyenne est de 4,05 ce qui signifie qu'elle a (quasiment) systématiquement été mentionnée en premier lieu. Selon les usagers, le meilleur moyen d'améliorer les transports serait donc de **rajouter des horaires de passage**. Nous reviendrons par la suite plus précisément sur ce point.
- En deuxième position, la **création d'une navette Saint-André / Pasteur** semble susciter l'intérêt des sondés ou du moins cela leur semble être une bonne idée pour contribuer à améliorer le service des transports actuel. En effet, 160 personnes ont classé cette proposition, avec une importance moyenne de 2,64. Cet item a, en effet, régulièrement été cité en deuxième choix juste après « Plus d'horaires de bus ».

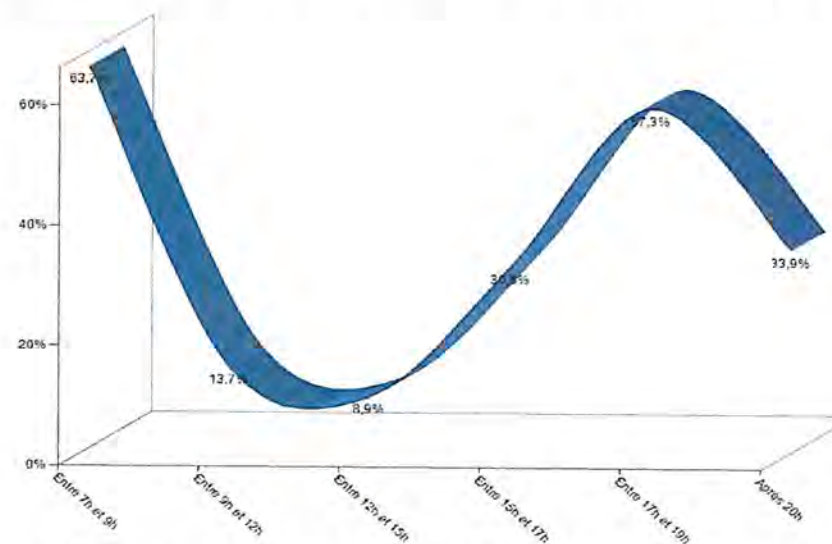
- Le **VéloBleu et le covoiturage arrivent en dernier**. En effet, ces moyens de transport plus écologiques ne sont, selon nos interlocuteurs, pas adaptés à leur situation.
- Dans la catégorie « Autre », plusieurs propositions ont été soulevées et méritent d'être mises en avant :
  - La création d'une **navette directe jusqu'au centre-ville** ;
  - La création d'une **piste cyclable** (conjointe avec la mise à disposition de vélo bleu) ;
  - La création d'une **navette le week-end** ;
  - L'extension de la ligne de **tramway** afin de desservir la vallée ;
  - La **mise à disposition de voitures électriques** (AutoBleue) ;
  - La **desserte de la colline de l'Abadie**, pourquoi pas via un système de navettes régulières.





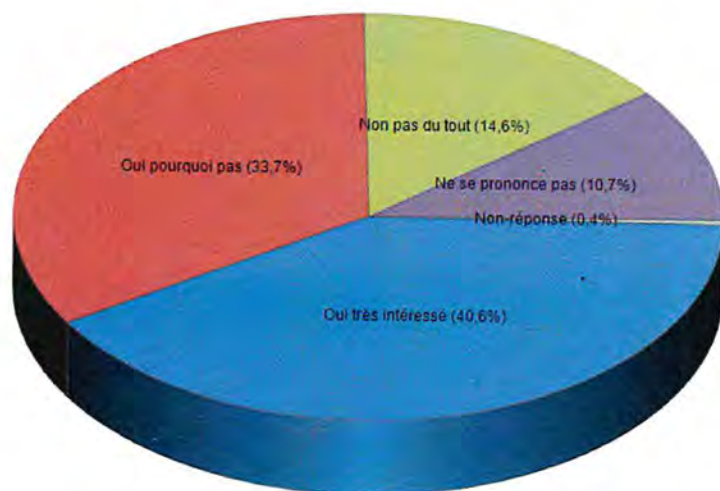
## Résultats de la question « Sur quels créneaux souhaiteriez-vous qu'il y ait plus de bus ? »

- Nous avons observé que la question de la **fréquence des bus** est à la fois **le motif premier d'insatisfaction** des usagers et la **solution première évoquée dans le cadre d'une démarche d'amélioration**. Nous avons également mis en évidence le fait que ce problème concerne davantage les **usagers de la ligne de bus 90**.
- Nous avons demandé aux personnes ayant jugé la fréquence de passage d'une ligne insuffisante de préciser les créneaux auxquels ils souhaiteraient qu'il y ait plus de bus. **124 personnes** ont répondu à cette question. Les réponses sont présentées en pourcentage dans le graphique ci-dessous. De manière générale, les **créneaux évoqués sont ceux en début et fin de journée**.
- Le créneau le plus mentionné est « **entre 7 et 9h** » : 79 individus soit **64% des personnes concernées** ont cité ce critère. Cet horaire correspond à l'heure à laquelle les employés débutent leur journée de travail et les étudiants leur journée de cours. La nécessité d'accroître les fréquences de passage sur ce créneau semble faire l'unanimité. Plus précisément, certains ont même évoqué la nécessité de rajouter des horaires **avant 7h30**.
- Concernant la fin de journée, les avis sont plus étalés. En effet **30% des sondés** estiment qu'il serait nécessaire de rajouter des horaires **entre 15h et 17h** (pour 1/3 il s'agit de jeunes de moins de 24 ans).
- **57% des personnes interrogées** souhaiteraient qu'il y ait plus d'horaires entre **17h et 19h** : cela coïncide avec la fin des journées de travail. L'item « **après 20h** » a également été plébiscité, comptabilisant 42 mentions. Cela fait sens au regard des loisirs : les Saint-Andréens souhaiteraient pouvoir profiter plus tard des activités proposées à Nice.
- Concernant la ligne 90, certains interlocuteurs ont exprimé le souhait d'augmenter la fréquence de passage de manière régulière : **trois passages par heure** seraient selon eux souhaitables.



## 2. Evaluation de la pertinence d'une navette entre Saint-André et Pasteur

Résultats de la question « Seriez-vous intéressé par la création d'une navette à destination de Pasteur ? »

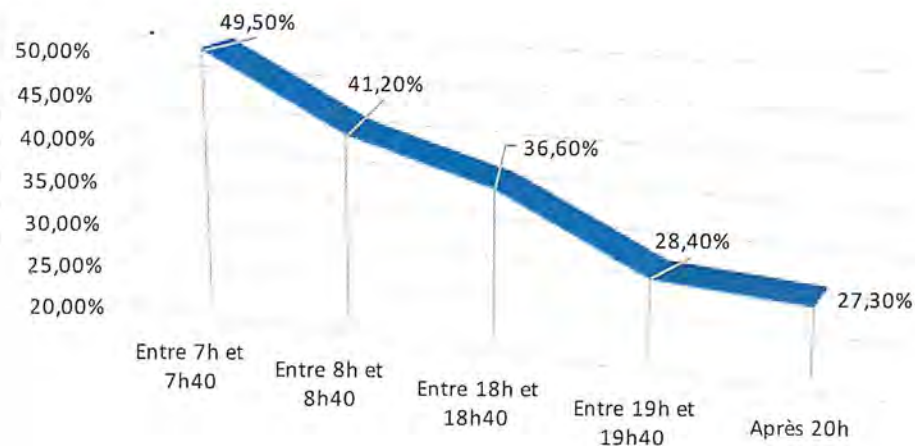


	Effectifs	% Obs.
Non-réponse	1	0,4%
Oui très intéressé	106	40,6%
Oui pourquoi pas	88	33,7%
Non pas du tout	38	14,6%
Ne se prononce pas	28	10,7%
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>1</b>

- Cette question a été posée à l'intégralité des personnes ayant répondu au sondage.
- Nous constatons un **net engouement pour la création d'une navette à destination de la station de tram Pasteur**. En effet plus de **40% des sondés**, soit 106 personnes, ont affirmé être « très intéressé » par une telle proposition.
- En cumulant les réponses à tendance positive (« Oui très intéressé » et « Oui pourquoi pas »), nous observons que **74% des personnes interrogées, c'est-à-dire 3 personnes sur 4 sont favorables au projet**.
- Inversement, seulement 38 personnes ne sont pas intéressées par ce projet. A noter, que parmi celles-ci, 13 ne sont pas des habitants de la commune de Saint-André.

## Résultats de la question « A quels horaires souhaiteriez-vous qu'elle soit disponible ? »

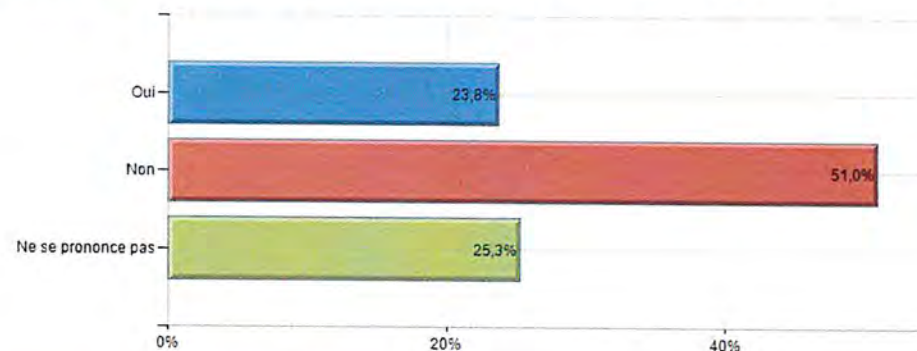
- Nous avons ensuite demandé aux personnes ayant affiché un intérêt pour le projet de préciser les horaires auxquels ils souhaiteraient que la nouvelle navette soit disponible, si celle-ci venait à être créée. **194 personnes** ont été amenées à répondre à cette question.
- Comme lors de l'analyse des créneaux plébiscités, nous constatons que le créneau du matin « **entre 7h et 7h40** » est celui qui a été le plus mentionné : **96 personnes l'ont effectivement cité contre 80 pour le créneau entre 8h et 8h40**. Ainsi quasiment la moitié des personnes potentiellement intéressées par le projet souhaiteraient que la navette passe plutôt entre 7h et 7h40 pour le créneau du matin.
- Concernant le créneau du soir, le **créneau entre 18h et 18h40** se démarque avec plus de 36% des personnes concernées qui le privilégierait. Enfin, les créneaux de 19h-19h40 et d'après 20h obtiennent quasiment le même engouement avec en moyenne 54 personnes intéressées pour chacun.



## 3. Inclination des usagers à se tourner vers d'autres alternatives

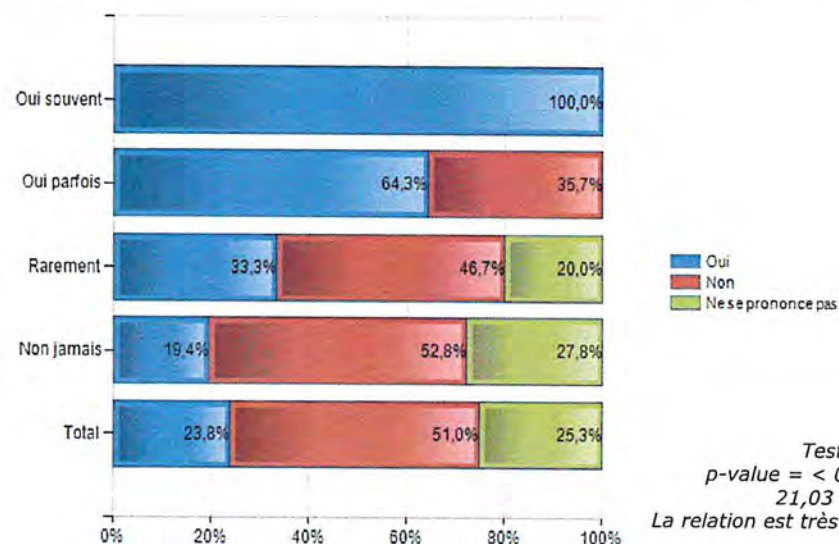
### Résultats de la question « Seriez-vous intéressé par la création d'une plateforme de covoiturage ? »

- Sur la totalité des personnes interrogées, **plus de la moitié** a affirmé **ne pas être intéressé par la création d'une plateforme de covoiturage** propre à la commune.
- L'ensemble des résultats est présenté dans le graphique ci-contre.



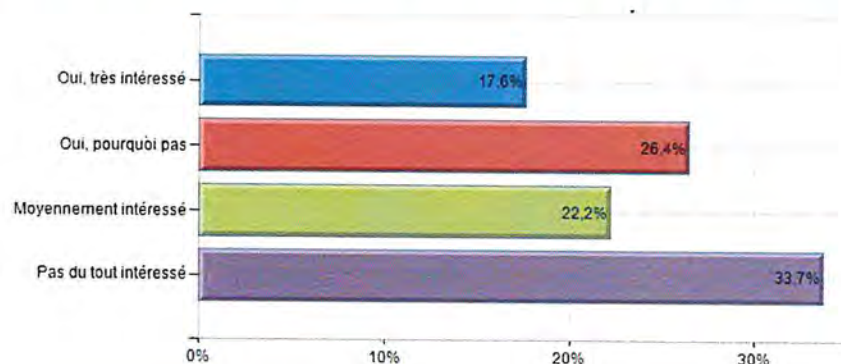
### Analyse croisée entre la pratique actuelle du covoiturage et l'intérêt envers une nouvelle plateforme

- Nous pouvons analyser **l'intérêt** porté à la création d'une plateforme de covoiturage propre à la commune **au regard de l'utilisation actuelle de ce type de transport**.
- Nous pouvons noter que les **utilisateurs réguliers** (« souvent » ou « parfois ») des plateformes de covoiturage sont **majoritairement intéressés** par la création d'une plateforme propre à la commune.
- En revanche, les individus n'utilisant actuellement pas ce genre de transport **ne semblent pas prêts à faire évoluer leurs habitudes** : seulement **19%** seraient intéressés par un tel projet.



Test statistique :  
 $p\text{-value} = < 0,01$  ;  $\text{Khi2} = 21,03$  ;  $\text{ddl} = 6,00$ .  
 La relation est très significative.

## Résultats de la question « Seriez-vous intéressé par la mise à disposition de Vélobleu ? »



- Parmi notre échantillon, **seulement 46 personnes se sont dites « très intéressé »** par la mise à disposition de Vélobleu. D'autre part, ces dernières nous ont fait parvenir la nécessité de **créer une piste cyclable** si un tel projet venait à être considéré.
- Inversement, **1 personne sur 3**, s'est avérée **complètement désintéressée** vis-à-vis d'une telle possibilité.

## « Seriez-vous prêt à moins utiliser votre voiture et privilégier ces types de transport ? »



- Après avoir analysé l'intérêt des sondés envers les **Vélobleu et les plateformes de covoiturage**, cette question nous permet de jauger la **propension des automobilistes (129 personnes) à changer leurs habitudes** pour ce type de transport.
- Plus de **60 personnes ont répondu favorablement à cette question**. Ceci est très encourageant et signifie que **presque la moitié des automobilistes serait prête à privilégier d'autres transports** s'ils en avaient la possibilité.
- A l'inverse, 32% des automobilistes ne seraient pas prêts à changer leur mode de transport en raison de la commodité apportée par l'usage de la voiture personnelle.

# RECOMMANDATIONS

## Augmenter la fréquence de passage de la ligne 90

Afin de remédier au mécontentement des usagers, la **priorité est de rajouter des horaires de bus ; cela concerne particulièrement le bus 90.**

Concernant la ligne 90, nous pensons qu'il serait pertinent de rajouter un horaire vers **7h30** (actuellement seuls deux bus passent entre 7h et 8h à 7h05 et 7h50) et plus généralement entre **7h et 9h**. Il nous semble également important de proposer **un 3ème bus par heure entre 17h et 19h ainsi qu'un bus à 20h.**

## Envisager la création d'une navette

Au cours de cette étude, nous avons mis en avant l'engouement potentiel des habitants de Saint-André vis-à-vis d'une **navette entre Saint-André et la station de tram Pasteur. L'idée de poursuivre l'itinéraire jusqu'à la colline de l'Abadie nous semble également pertinente.** Si ce projet est amené à se concrétiser plusieurs modalités sont à prendre en compte.

En premier lieu cette navette doit être **sans réservation**, en effet nous avons vu que cela pouvait conduire à décourager les usagers. Cette navette devrait circuler le matin entre **7h et 8h30** ainsi que le **soir à partir de 17h30**. Il nous paraît nécessaire que cette navette fonctionne également le **week-end** afin de pallier la baisse de fréquence des bus.

## Réfléchir à la mise à disposition d'AutoBleue

Face aux **divergences vis-à-vis de la mise à disposition de VéloBleue**, la mise à disposition d'**AutoBleue** nous est apparue comme particulièrement intéressante. En effet, concernant les VéloBleue, la question de la distance et de la piste cyclable semble compliquer l'éventualité de ce projet.

Nous n'avons pas pu estimer l'intérêt suscité par une telle proposition (AutoBleue) mais nous pensons qu'il s'agit d'un point méritant une interrogation.

# ANNEXES





## Mairie de Saint-André-de-la-Roche

Quel(s) type(s) de transport(s) utilisez-vous au quotidien ?

- Bus
- Vélo
- Voiture personnelle
- Deux roues
- Autre

Êtes-vous satisfait du service apporté par les transports en commun de la commune ?

- Oui
- Moyennement
- Non pas du tout
- Ne se prononce pas

Pour vous, quelles sont les meilleures solutions pour améliorer les transports en commun ? De la meilleure à la moins bonne

- Création d'une navette St André - Pasteur (Matin et soir)
- Plus d'horaires de bus
- Vélo bleu
- Covoiturage
- Autre

À quelle fréquence utilisez-vous les transports en commun Ligne d'Azur sur la commune ?

- Tous les jours
- Au moins une fois par semaine
- Au moins 1 fois par mois environ
- Au moins 1 fois tous les 3 mois
- Au moins 1 fois tous les 6 mois
- Au moins 1 fois par an

Vers quelle(s) destination(s) ?

- Travail
- Collège/Lycée/Université
- Autre(s) activité(s)

Quelles lignes de bus utilisez-vous ?

- Bus (ligne 88)
- Bus (ligne 89)
- Bus (ligne 90)
- Créabus C88

Seriez-vous intéressé par la création d'une navette à destination de la station de tram Pasteur ?

- Oui très intéressé
- Oui pourquoi pas
- Non pas du tout
- Ne se prononce pas

Utilisez-vous déjà des plateformes de covoiturage (type blablacar, MyEcoCar, coocidiving...) ?

- Oui souvent
- Oui parfois
- Rarement
- Non jamais

Seriez-vous intéressé par la création d'une plateforme de covoiturage propre à la commune ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

Seriez-vous intéressé par la mise à disposition de Vélobleu sur la commune ?

- Oui, très intéressé
- Oui, pourquoi pas
- Moyennement intéressé
- Pas du tout intéressé

Votre code postale

# HORAIRES DE LA LIGNE DE BUS 90 (LIGNES D'AZUR)

**90** direction **Saint-André-de-la-Roche** Horaires au départ de la station **Vauban**

Lundi à Vendredi													
06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
35	05	20	05	10	20	30	35	25	20	20	25	00	
50		20	30	35	50	55				40	50		

**Samedi**

06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
35	05	20	05	10	20	30	35	25	20	20	25	00	
50		20	30	35	50	55				40	50		

**Dimanche et Fêtes**

06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
25	30	30	30	35	40			30	35	45	50	50	00

Stops: Vauban, Risso / Palais, Tende / Gendarmerie, Pont V. Auriol, Docteur Paschetta, Passerelle des Abattoirs, Maisons Neuves, Voie Romaine, Maccario / Raybaud, Joseph Raybaud, Saint-Pons, Sainte-Marie, La Croix, Pont Césaire Aube, Le Masage, Place Jules Musso, L'Eglise, La Piscine, Quartier du Château, Pont Liprandi, La Vallière ZI, Saint-André-de-la-Roche

14 mn (Vauban to Saint-André-de-la-Roche)  
11 mn (Saint-André-de-la-Roche to Vauban)

Pour tout renseignement :  
[www.lignesdazur.com](http://www.lignesdazur.com) ou 08 1006 1006 Service 0,06 € / min - prix appel

Horaires respectés dans des conditions normales de circulation - à partir du 10/07/17  
 Ne circule pas le 1er Mai. Document non contractuel.

**90** direction **Vauban** Horaires au départ de la station **Saint-André-de-la-Roche**

Lundi à Vendredi														
06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
05	08	20	35	40	00	15	20	00	25	10	20	25		
30	35	50	55		40	55		40		50	55			

**Samedi**

06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
05	08	20	35	40	00	15	20	00	25	10	20	25		
30	35	50	55		40	55		40		50	55			

**Dimanche et Fêtes**

06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
00	00	00	00	05	10			00	05	15	20	20	30	

Stops: Saint-André-de-la-Roche, La Grotte, Pont Liprandi, La Piscine, L'Eglise, Place Jules Musso, Le Masage, Pont Césaire Aube, La Croix, Sainte-Marie, Saint-Pons, Joseph Raybaud, Maccario / Raybaud, Colonel Gassin, Passerelle des Abattoirs, Tordo, Docteur Paschetta, Flores, Passerelle Andreis, Gendarmerie, Grand Palais, Risso / Palais, Vauban

12 mn (Saint-André-de-la-Roche to Vauban)  
13 mn (Vauban to Saint-André-de-la-Roche)

Pour tout renseignement :  
[www.lignesdazur.com](http://www.lignesdazur.com) ou 08 1006 1006 Service 0,06 € / min - prix appel

Horaires respectés dans des conditions normales de circulation - à partir du 10/07/17  
 Ne circule pas le 1er Mai. Document non contractuel.