



---

# Analyse du sondage de l'UGB



# Présentation du sondage

---

- Sondage effectué sur la période du 1<sup>er</sup> au 31 mai 2005
- Distribution de questionnaires auprès des usagers de la gare de Bernay
- Possibilité de remettre le questionnaire
  - soit aux membres de l'association
  - soit dans une urne mise à disposition dans le hall de la gare avec les autorisations de la Direction régionale voyageurs de Rouen et du chef de gare



# But du sondage

---

- Mieux connaître les habitudes des usagers de la gare de Bernay
- Connaître leur ressenti sur leurs conditions de transport
- Connaître leur appréciation sur la qualité de service SNCF et la gare de Bernay
- Connaître leurs souhaits d'amélioration



# Un bon taux de participation

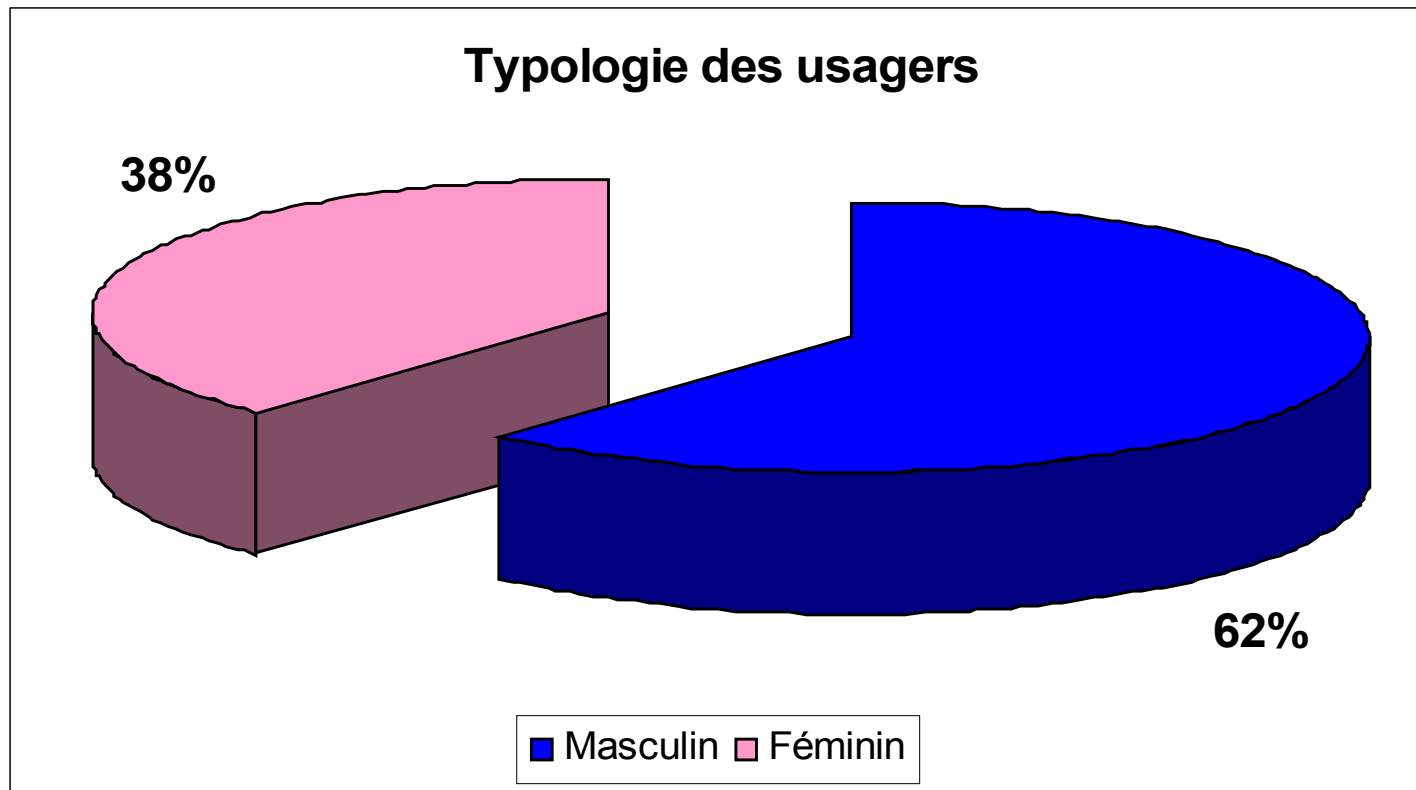
---

- Un taux de réponse de 25%
- L'exploitation de 250 questionnaires
- Peu de sondages non cohérents ou mal remplis (12%)



# Qui sont les usagers de la gare ?

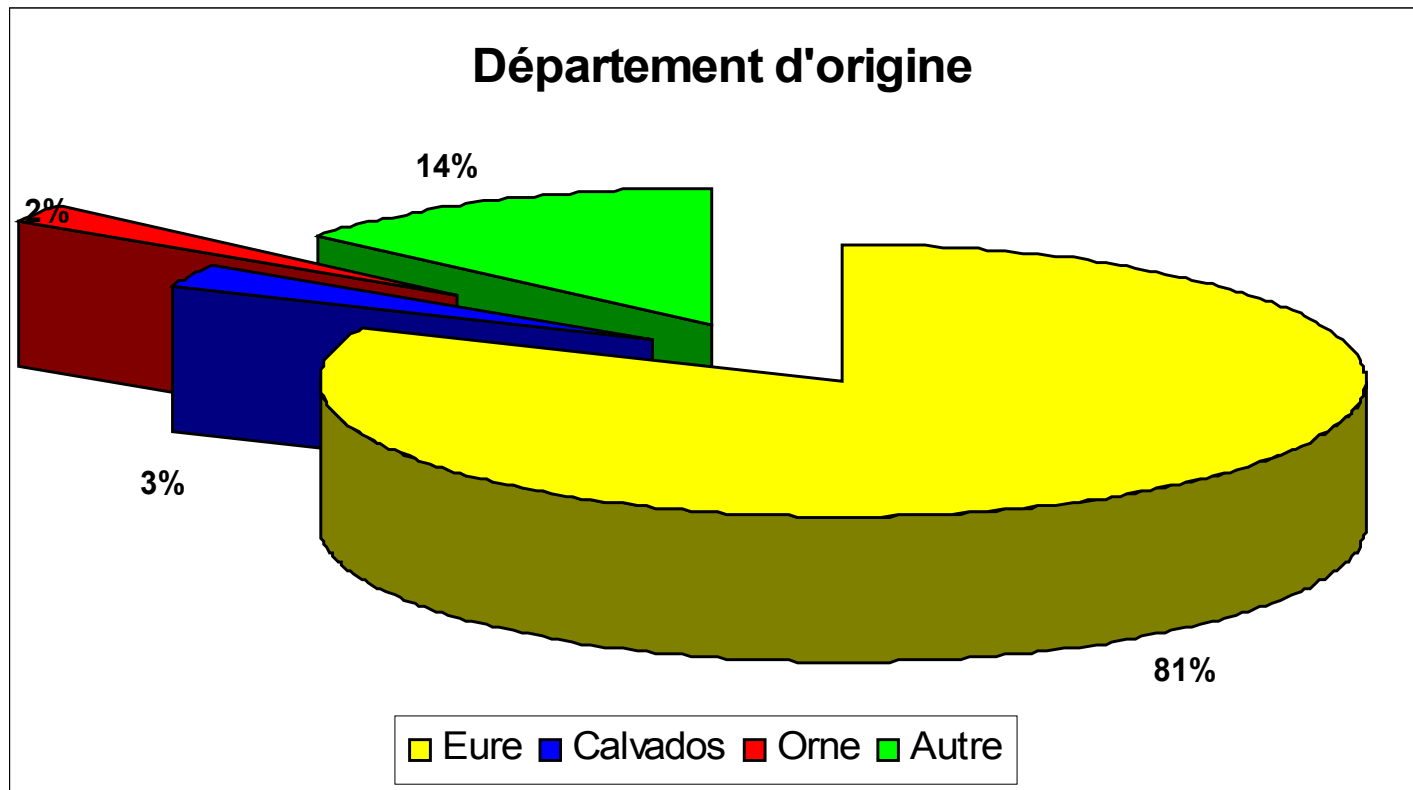
- Une forte proportion masculine





# Qui sont les usagers de la gare ?

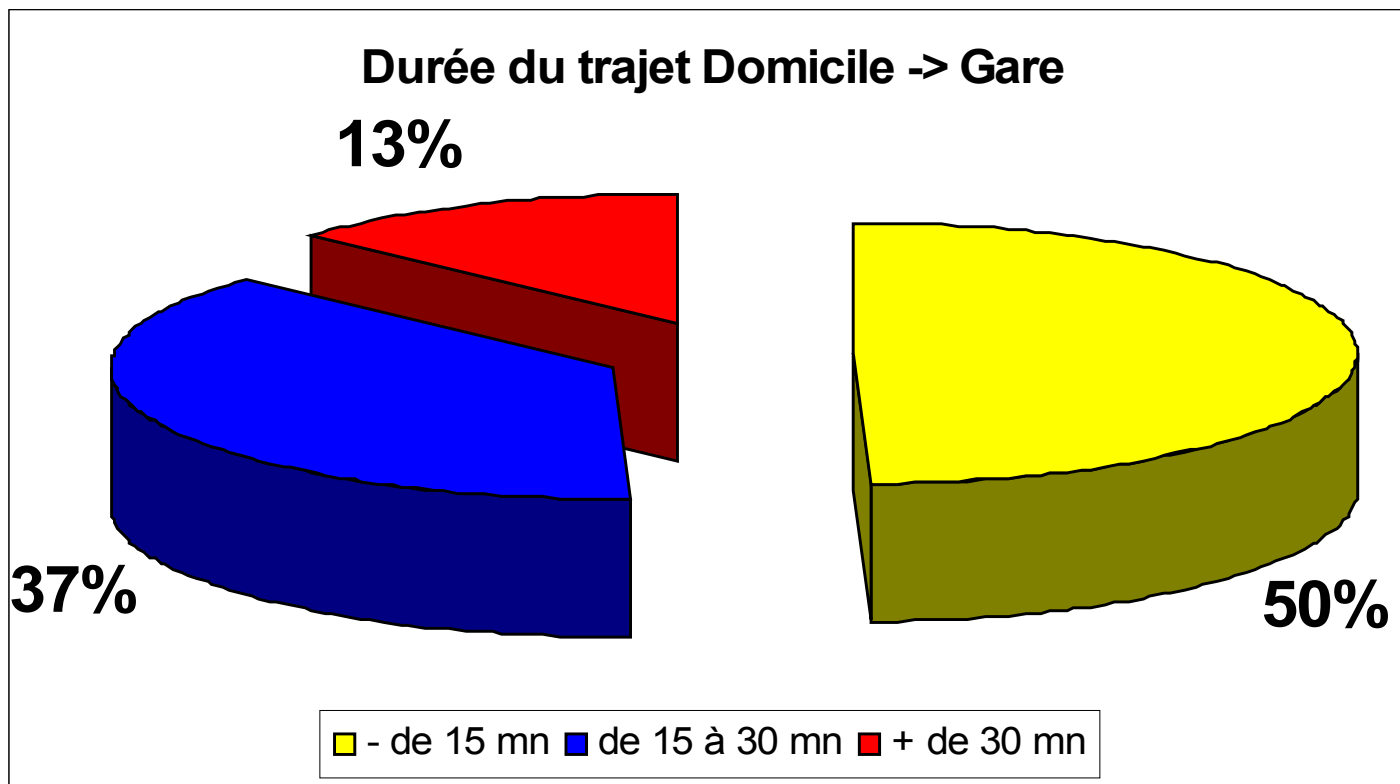
- Les usagers habitent essentiellement dans l'Eure, ....





# Qui sont les usagers de la gare ?

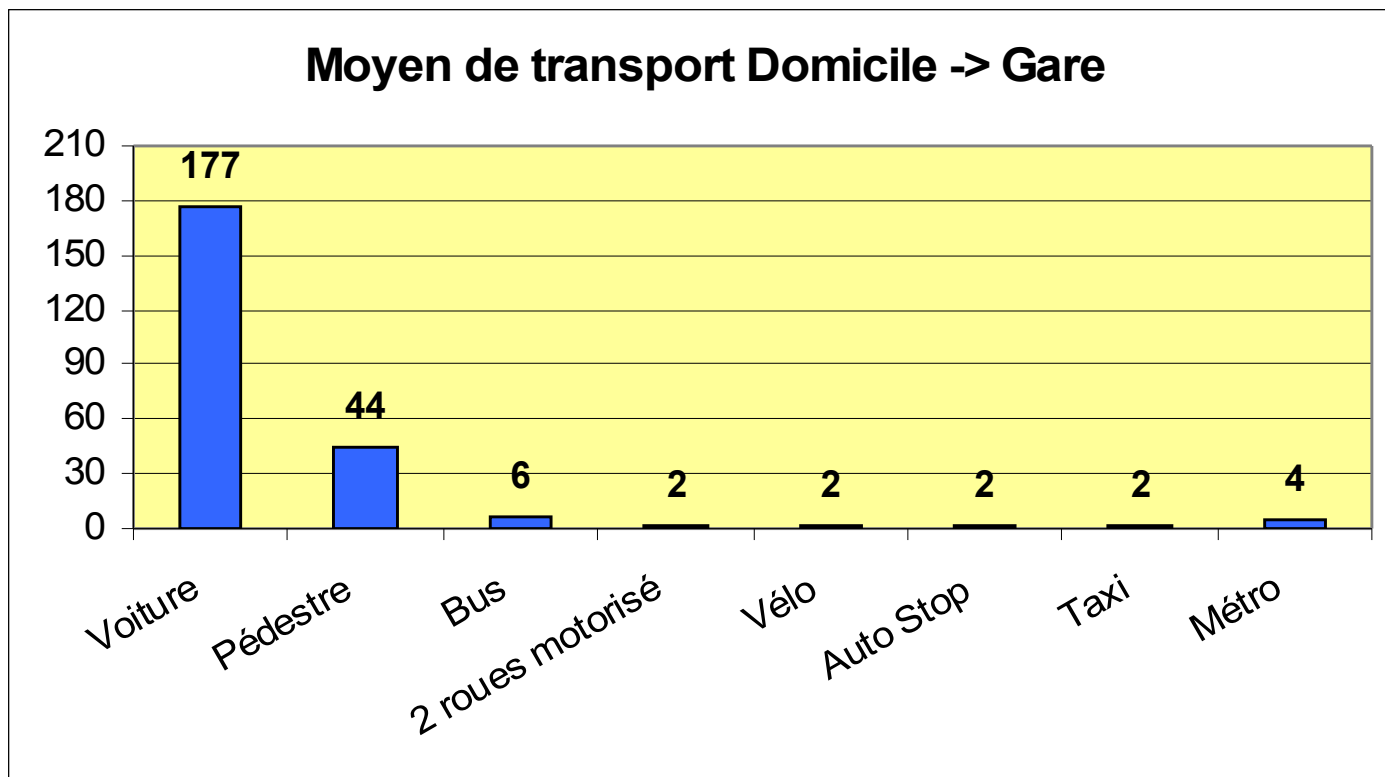
- ...la moitié dans les environs proches de Bernay, ....

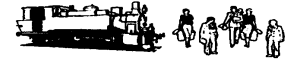




# Qui sont les usagers de la gare ?

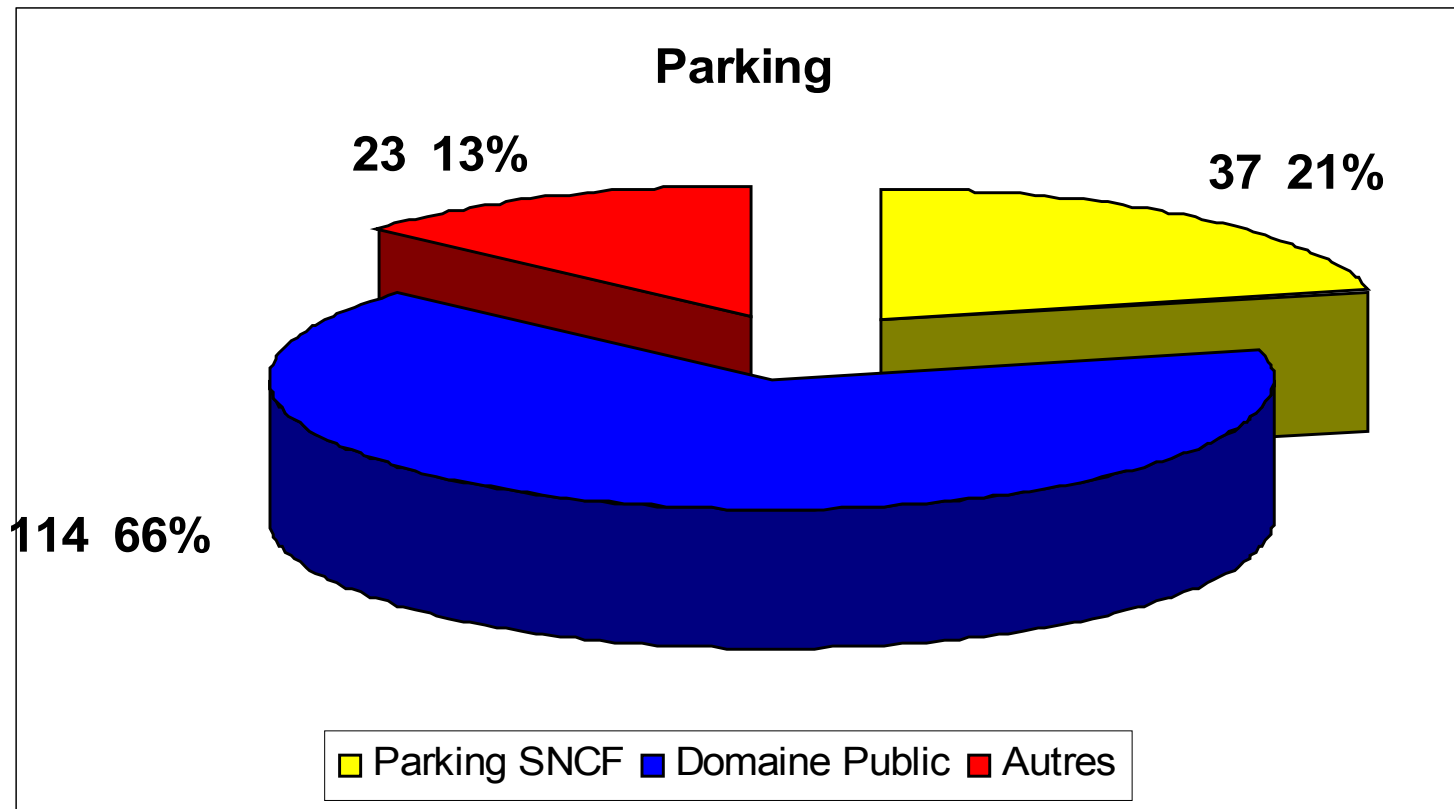
- ....et seulement 21% habitent Bernay.





# Un manque de places parking

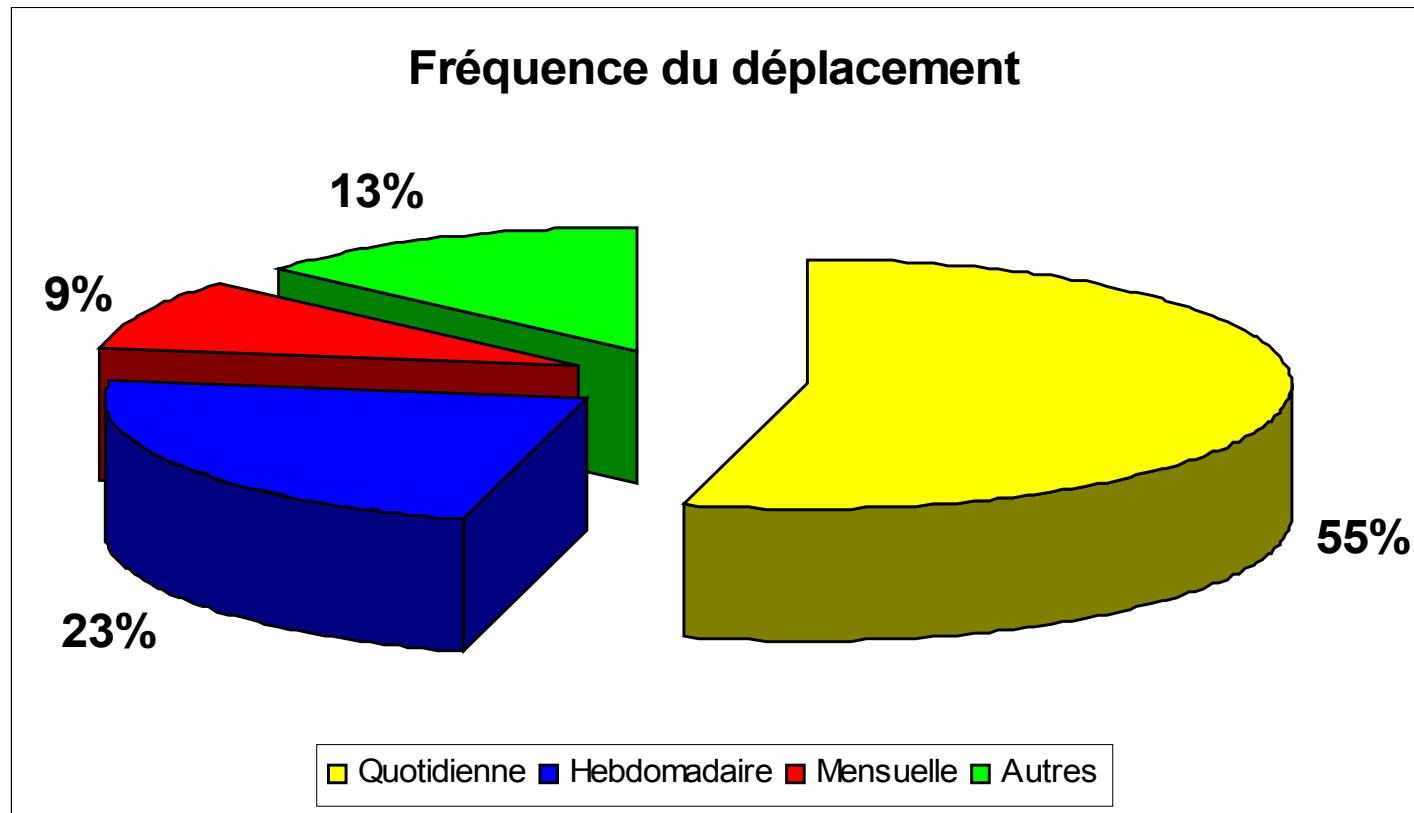
- 2/3 des véhicules sont garés sur le domaine public.





# Fréquence des déplacements

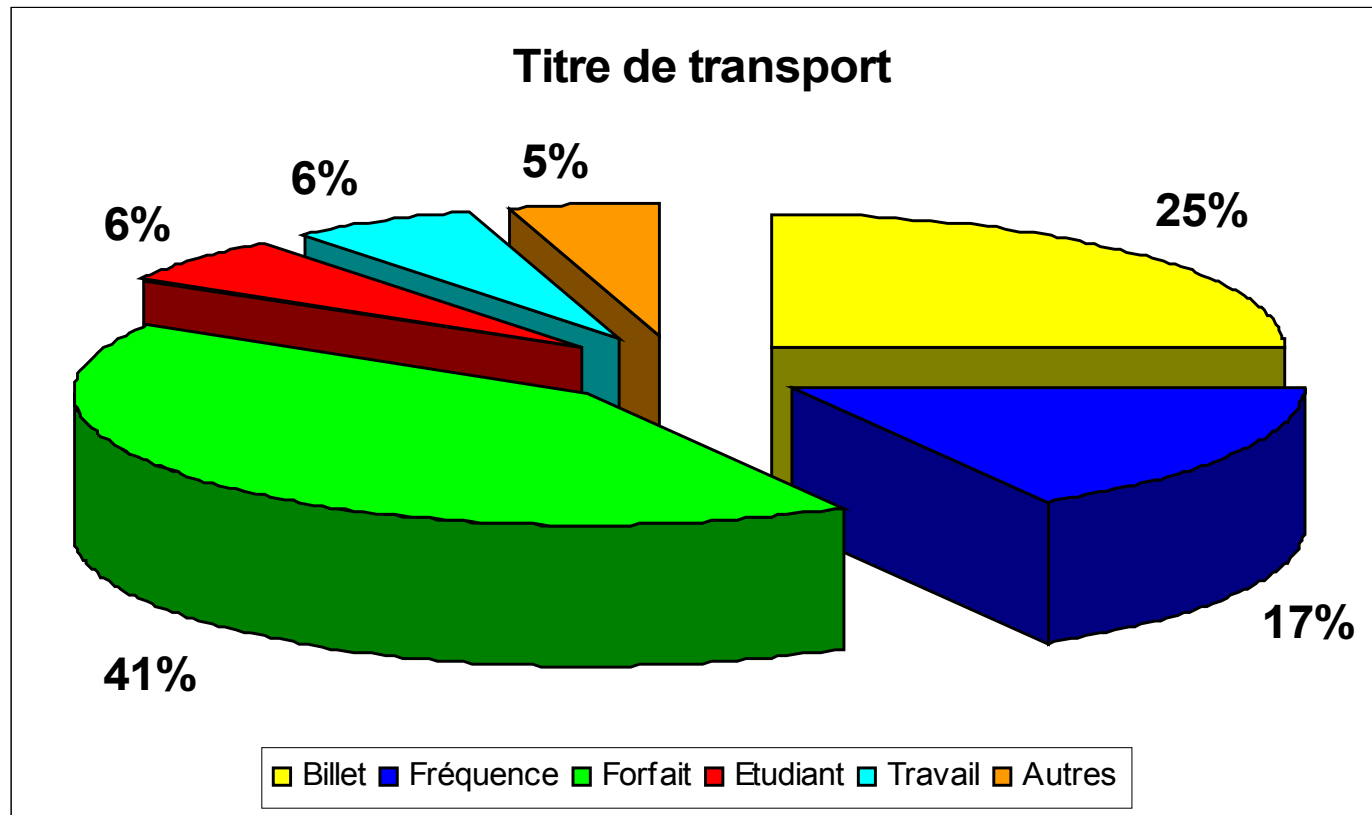
- Une prépondérance des déplacements quotidiens





# Quels titres de transport ?

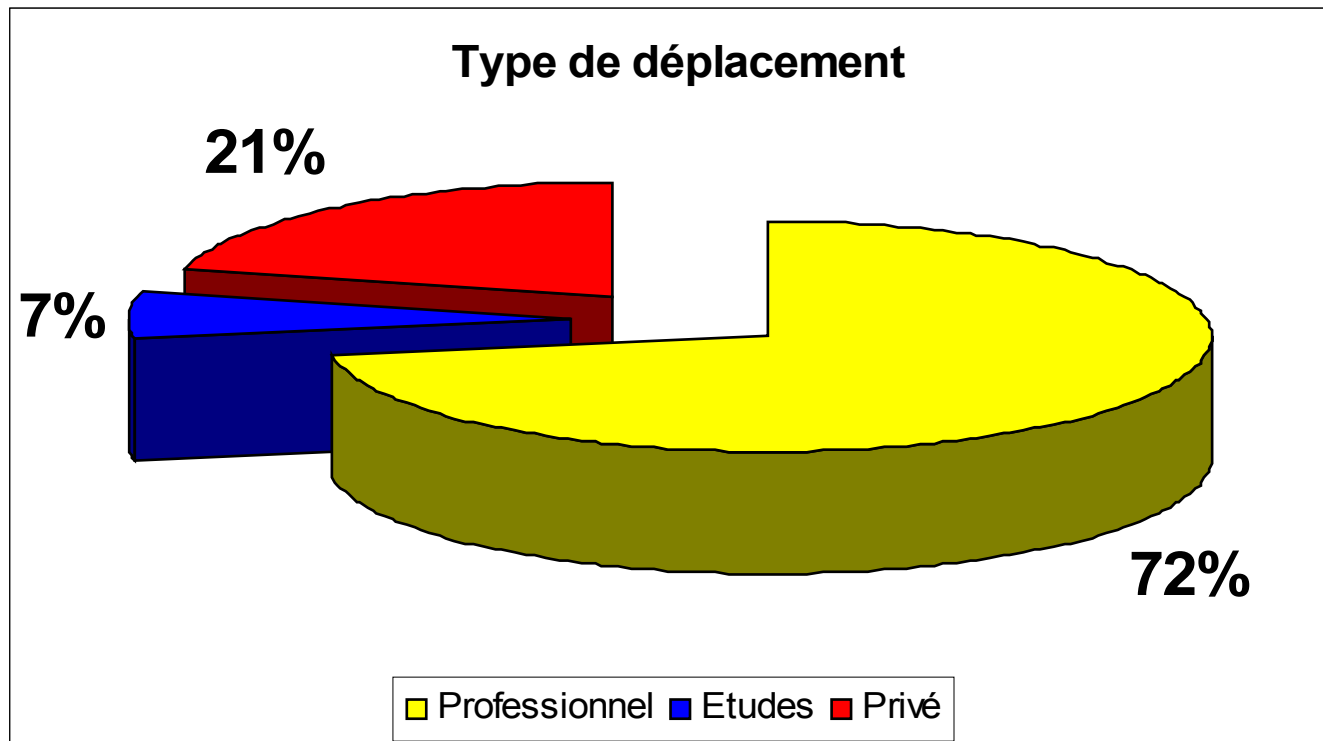
- Les abonnements FORFAITS sont les plus utilisés





# Quel est le but du déplacement ?

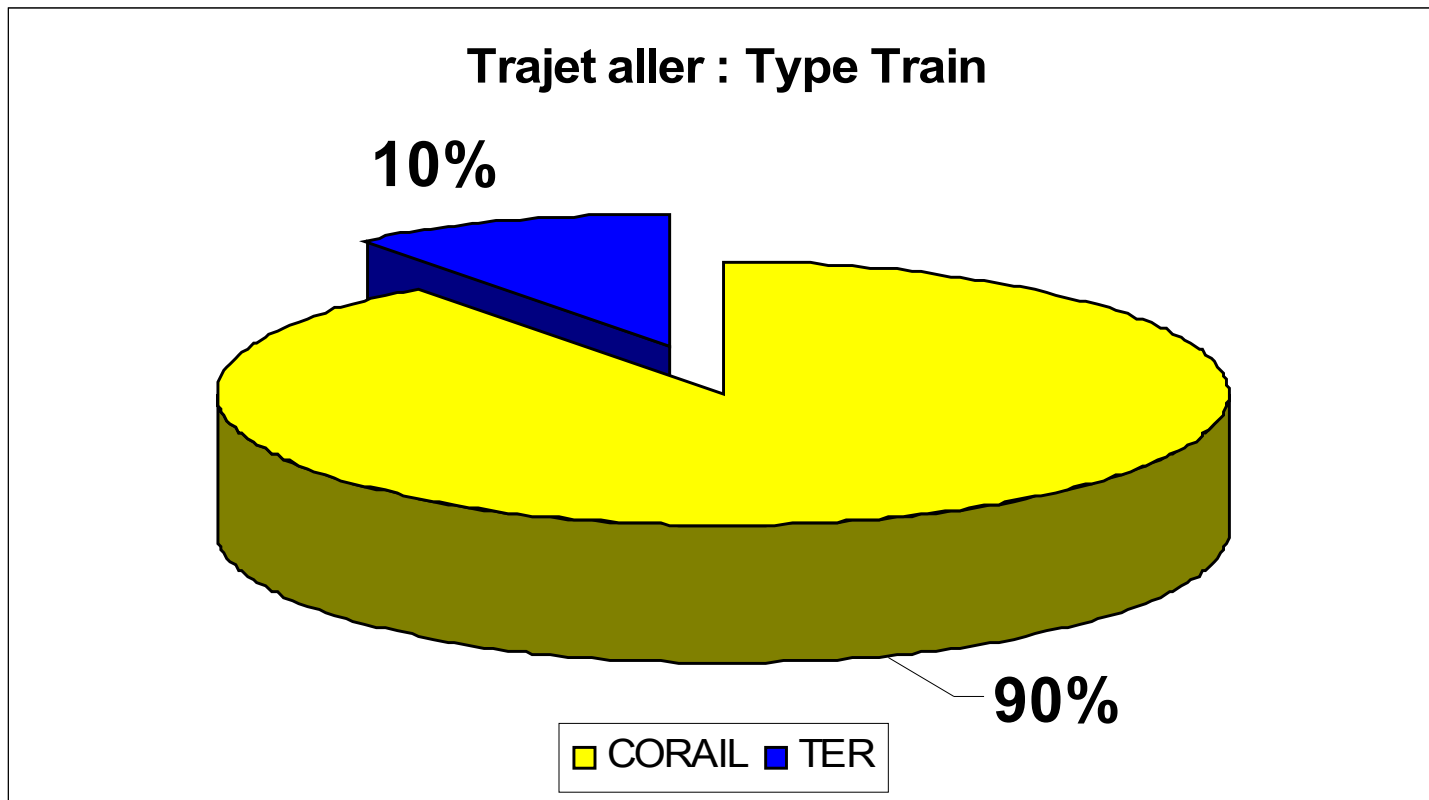
- Les déplacements sont essentiellement à but professionnel....





# Quel type de trains ?

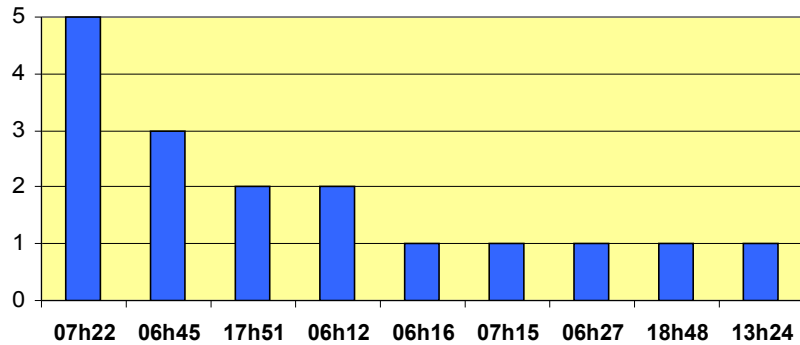
- ...vers l'Île de France.



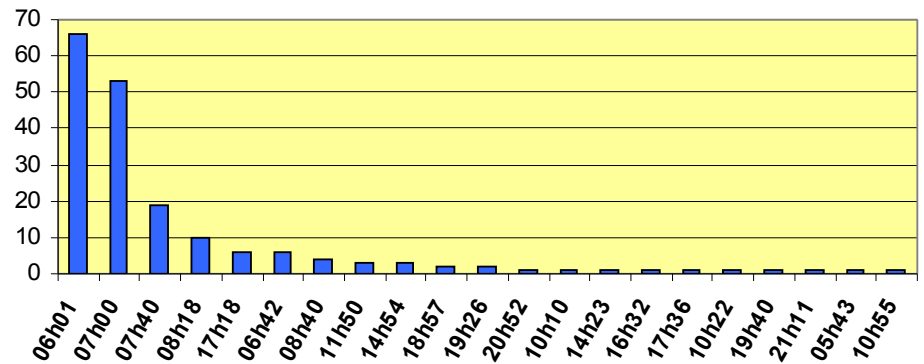


# Trains fréquentés au départ de Bernay

Fréquentation des Train - Aller - TER



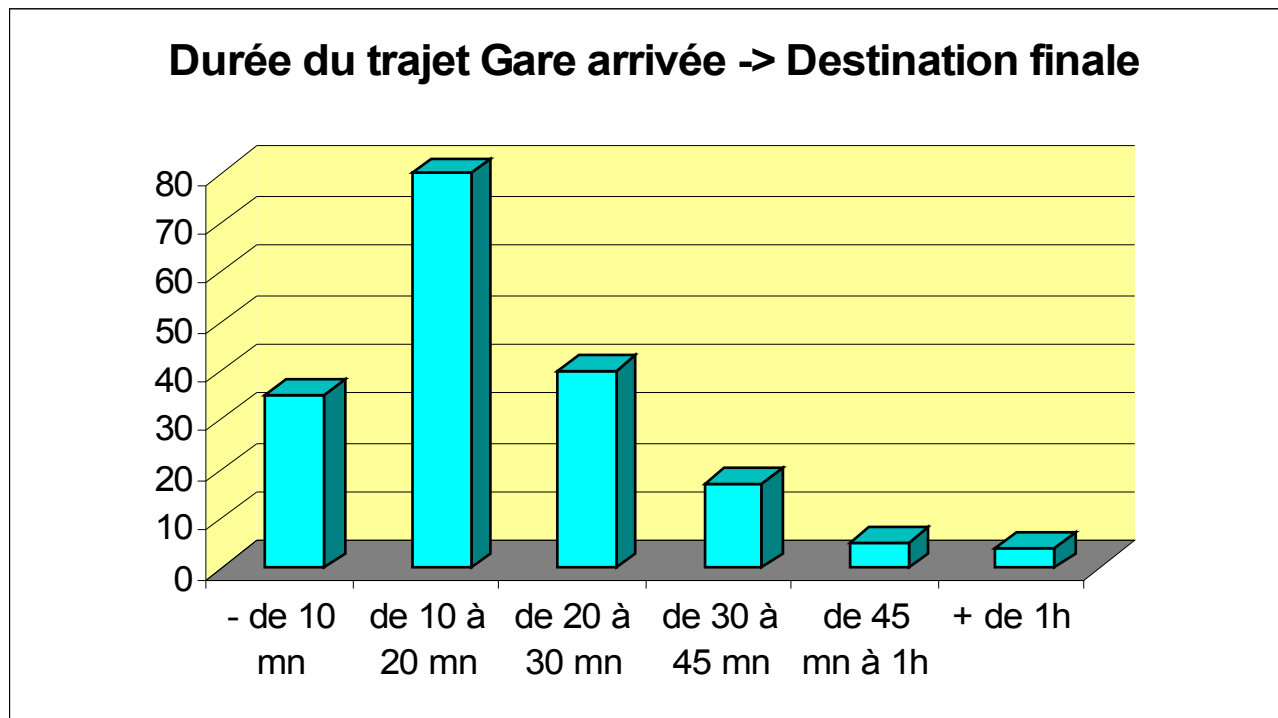
Fréquentation des Train - Aller - CORAIL



# Paris Saint-Lazare n'est pas le terminus du voyage



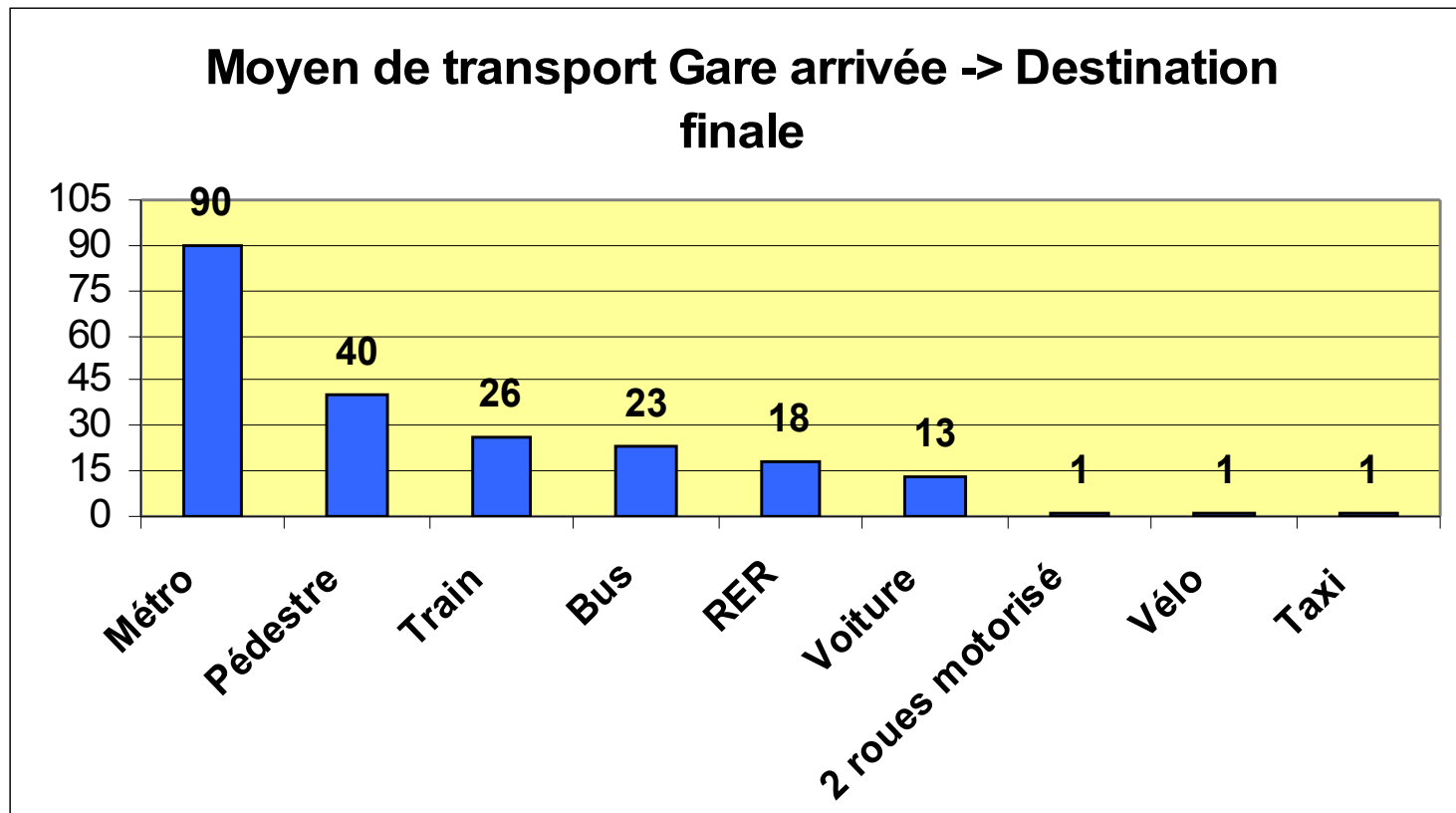
- Plus de 35% des usagers ont encore plus de 20 minutes de transport.....



# Les transports à la descente du train



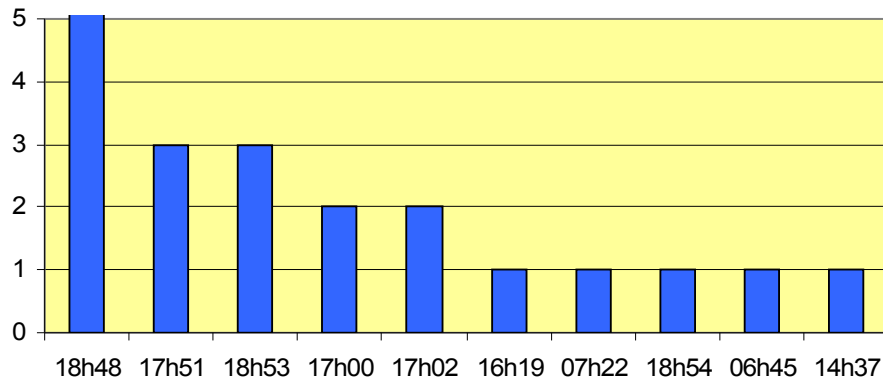
- ... et utilisent des transports transiliens (RER, Train)



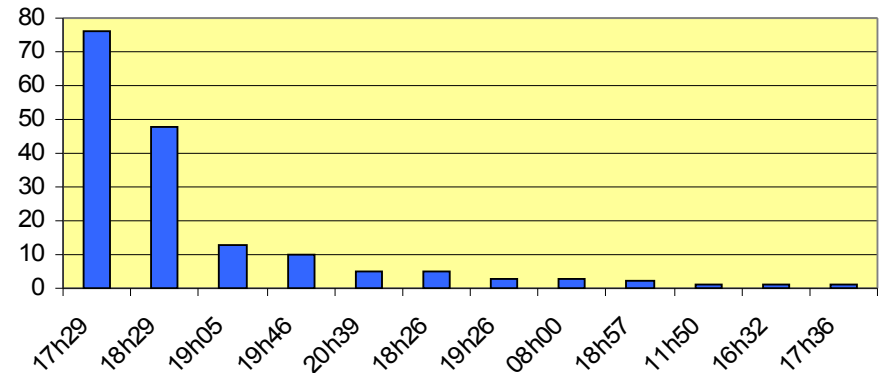


# Trains fréquentés au retour à Bernay

Fréquentation des Trains - Retour - TER



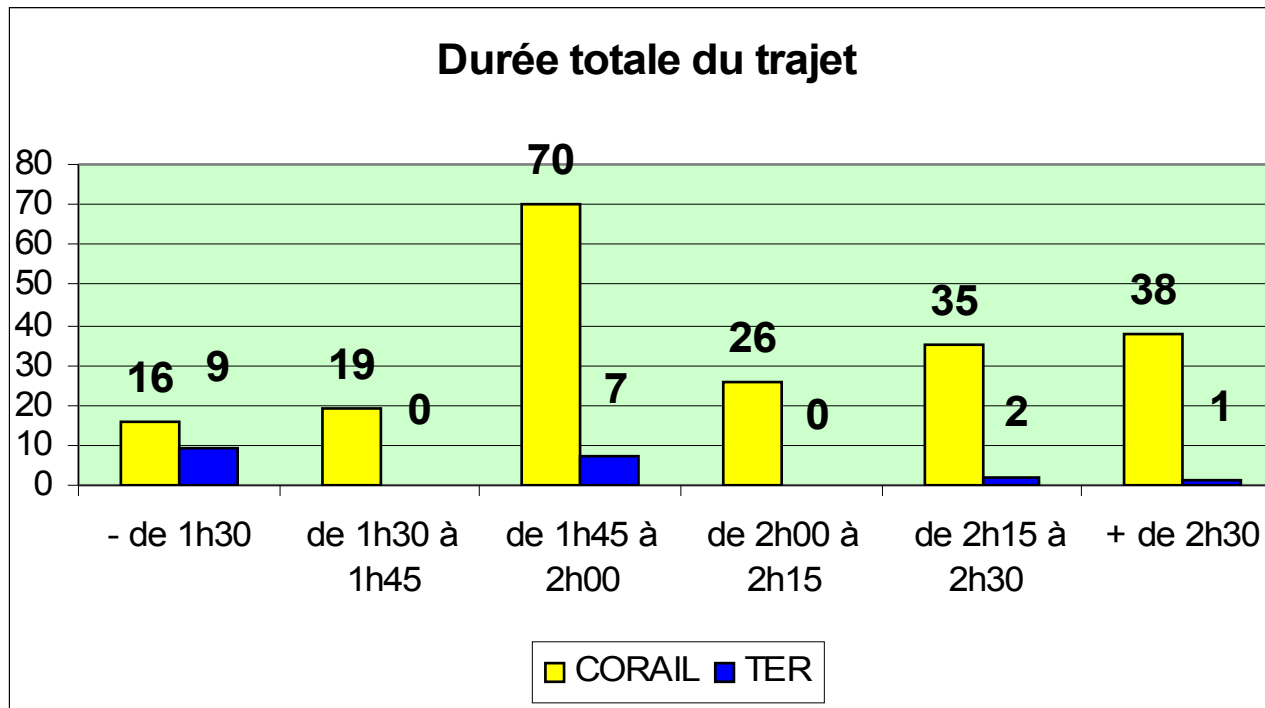
Fréquentation des Trains - Retour - CORAIL



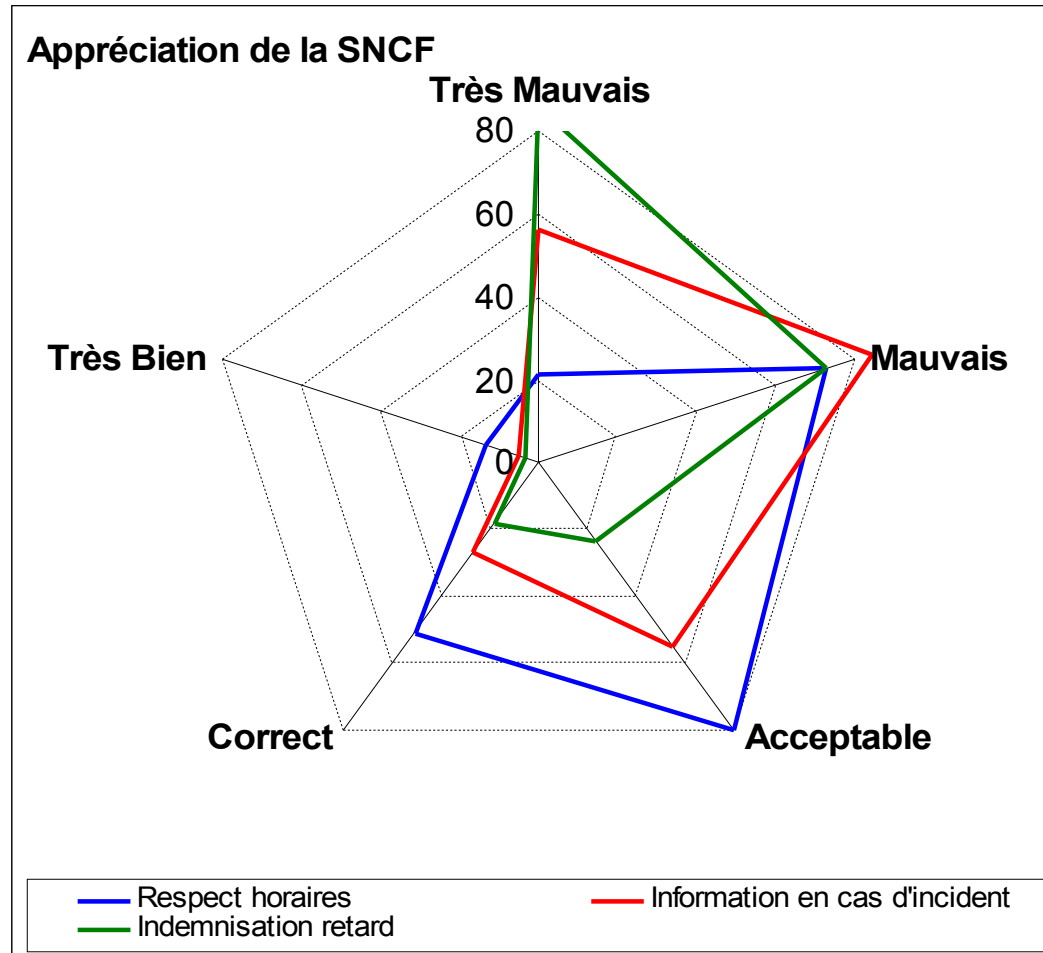
# Les transports allongent sensiblement la journée de travail



- 50% des usagers ont plus de 4 heures de transport quotidien



# Qualité de service SNCF mal perçue par les usagers



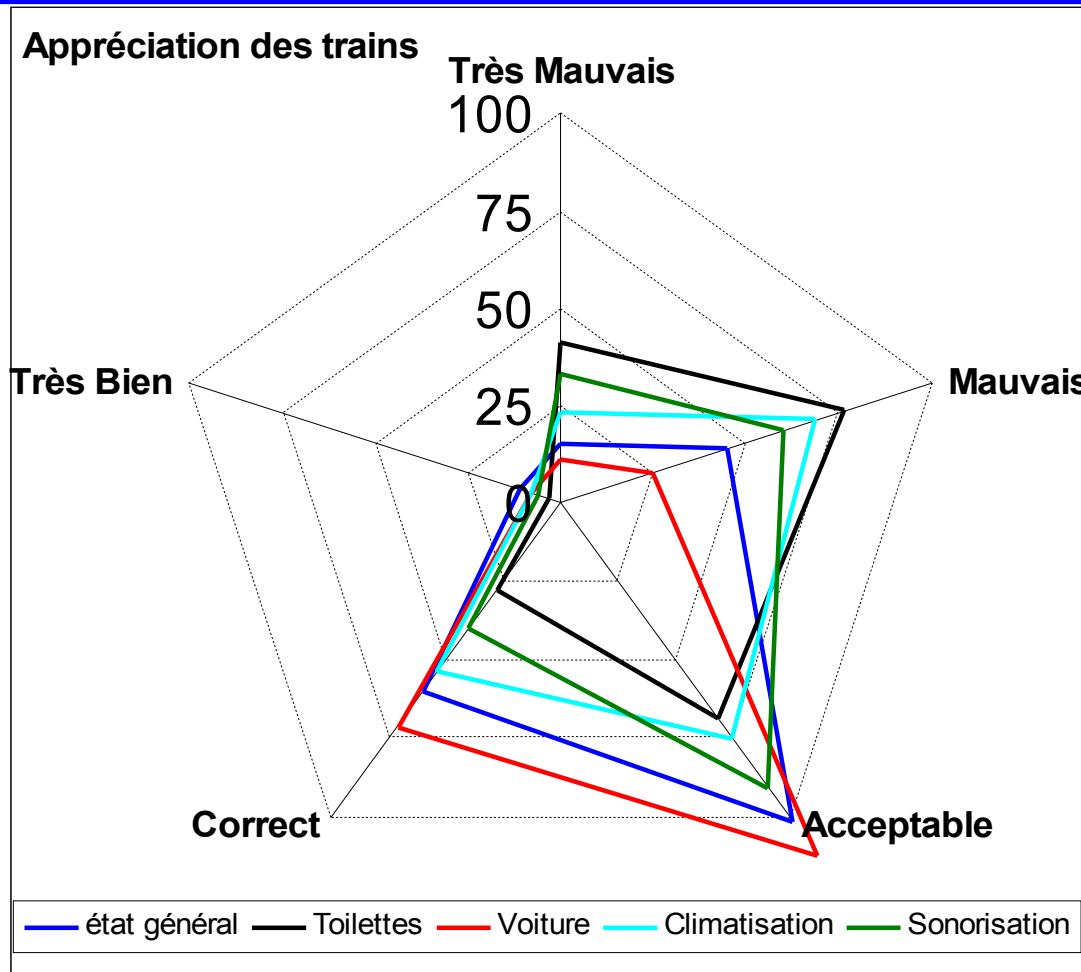
# Qualité de service SNCF mal perçue par les usagers

---



- Globalement, 59% des usagers trouvent la qualité de service «Mauvaise» ou «Très Mauvaise ».
  - L'item **Indemnisation** est le plus critiqué  
78% de «Mauvaise» ou «Très Mauvaise»
  - L'**Information en cas de panne** n'est pas très bien perçue  
62% de «Mauvaise» ou «Très Mauvaise»
  - Le **Respect des horaires** est une valeur encore bien ressentie par les usagers  
34% «Acceptable» et 27% «Correct» ou «Très Bien»

# Malgré quelques défaillances Qualité des trains bien ressentie



# Malgré quelques défaillances

## Qualité des trains bien ressentie

---

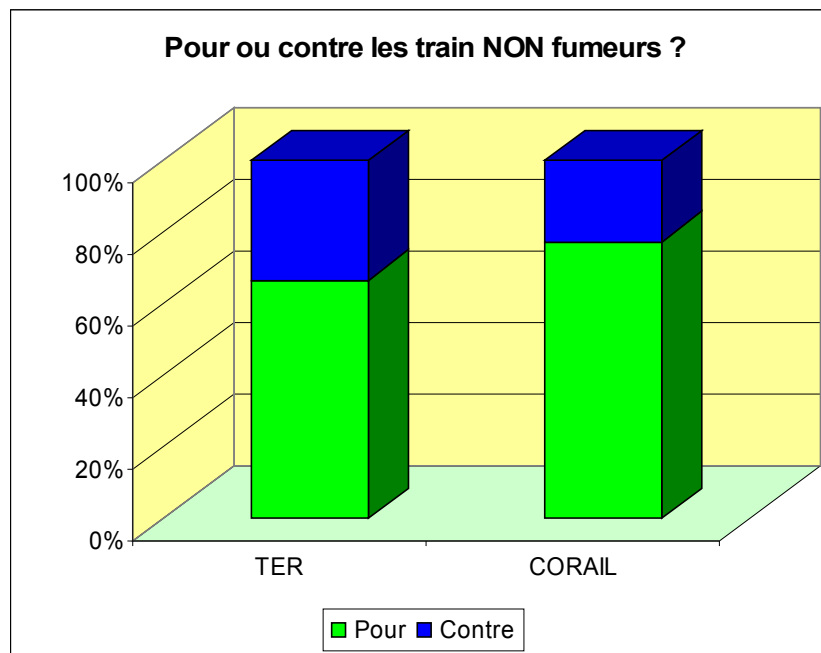


- 65% des usagers trouvent la qualité globale des trains «Acceptable» ou «Correcte» voire «Très Bien».
  - L'état des voitures obtient 84% d'opinions favorables et l'état général des trains est ressenti positivement par 74% des usagers.
  - La climatisation et la sonorisation obtiennent 60% d'opinions favorables
- En revanche l'état des toilettes est vu comme «Mauvais» ou «Très Mauvais» par 54% des usagers
  - 6% n'ont pas répondu à cet Item ...?

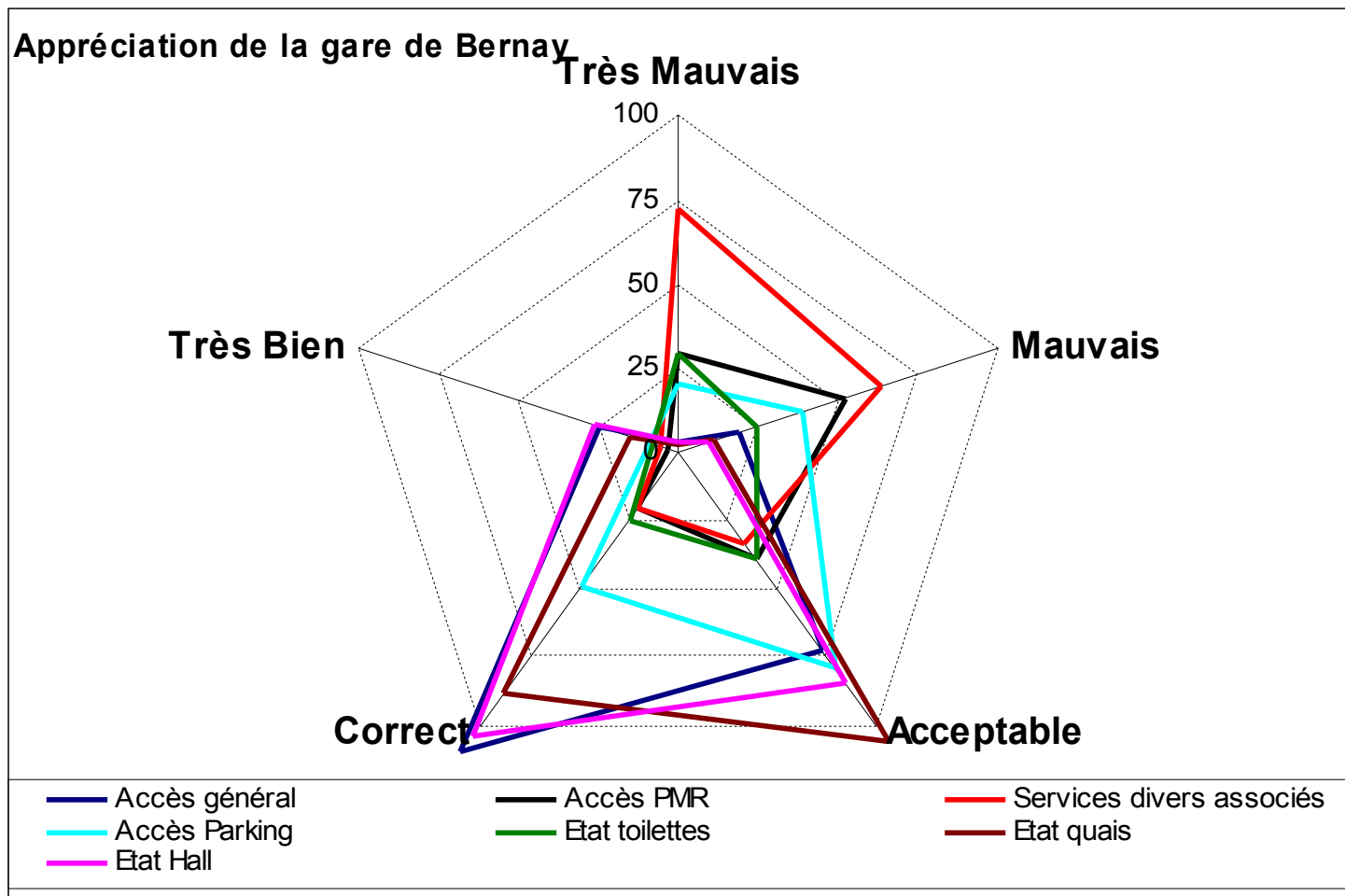
# Pour ou contre les trains non Fumeur ?



- Les CORAIL non fumeur sont une attente forte par 76% des usagers
- Les TER non fumeur sont bien ressentis par 2/3 des usagers



# La gare de Bernay semble appréciée



# La gare de Bernay est bien appréciée

---



- Globalement, 72% des usagers trouvent la gare de Bernay «Acceptable», «Correcte» ou «Très Bien» (pour 7%).
- L'accès général à la gare recueille 90% d'opinions favorables dont 11% «Très Bien ».
- L'accès au parking semble convenir à 70% des usagers.
- L'état des quais et du hall reçoit une forte approbation (94%).

# Certains services en gare peu appréciés ou méconnus

---



- Les **Accès PMR** sont ressentis comme «Mauvais» ou « Très Mauvais » par 57% des usagers.
  - Cet item n'a reçu que 62% de réponses par méconnaissance du terme.
- L'**état des toilettes** bien que perçu comme «Acceptable» et «Correct » par + de 57% des usagers, n'a eu que 55% de réponses.
  - De nombreux usagers ne savent pas où trouver les toilettes (un «?» pour réponse sur le sondage)
- Les **services divers associés** (quasi inexistants) sont «Très Mauvais» ou «Mauvais» pour 70% des usagers



# Que souhaitent les usagers ?

---

- Demande de trains supplémentaires dans 16% des sondages dont un souhait de voir le train de 16h32 quotidien pour les  $\frac{3}{4}$ .
- 8% des sondages évoquent les retards fréquents qui allongent les temps de transports et sont peu indemnisés.
- Les informations données en cas d'incident manquent de cohérence et de précision pour l'utilisateur et ceux qui l'attendent en gare.
- Des trains plus rapides : l'électrification n'a rien apporté
- Du matériel en meilleur état de fonctionnement (voitures, motrices)



# Que souhaitent les usagers ?

---

- 8% des sondage demandent des toilettes facilement accessibles en gare de Bernay.
- Des accès facilitant le déplacement des Personnes à Mobilité Réduite : rampes d'accès, portes d'entrée automatiques en gare.
- Rénover le passage souterrain : marches dangereuses, humidité, éclairage.
- Demandes de places de parking supplémentaires dans 26% des sondages, gratuité exprimée explicitement par la moitié.

