



Centre de Prospective et d'Études Urbaines
Coopération décentralisée Région Rhône-Alpes / Hô Chi Minh-Ville

Présentation des résultats principaux de l'enquête de satisfaction des usagers des bus - Ho Chi Minh-Ville -

Auteur : Đặng Minh Tuấn (étudiant INSA)

06/10/2009

Sommaire

- I. Présentation générale***
- II. Résultats principaux***
- III. Conclusions de l'enquête***
- IV. Présentation de l'enquête de déplacement des ménages de Lyon (SYTRAL)***

1^{ère} partie:
**Présentation générale de
l'enquête**

Contexte

Le sud du Vietnam et en particulier Hô Chi Minh-Ville, connaissent un développement économique et démographique rapide qui soumet les environnements urbains et ruraux à des pressions croissantes. Ce développement fulgurant rend la question des déplacements urbains de plus en plus difficile et complexe tant sur le plan de la circulation, que sur le plan des pollutions ou encore de la gestion des transports en commun.

La surface réservée au transport n'est pas suffisante pour supporter les flux de véhicules à HCMV, où, l'augmentation de plus en plus remarquable des transports individuels et notamment des deux roues motorisées et des voitures, entraîne une surcharge presque permanente du réseau de transport.

Dans ce contexte, seuls les transports en commun et une organisation efficace de la circulation sont en mesure de répondre en grande partie aux besoins des déplacements à la fois divers et complexes.

L'enquête de satisfaction des usagers du réseau de bus menée à HCMV, a été produite dans le cadre du projet BRT (Bus Rapid Transfert). L'élaboration du questionnaire ainsi que le déroulement de l'enquête ont été effectués en partenariat avec le DTC (Département des Transports et des Communications) et l'HIDS (HCMC Institute for Development Studies).

Objectifs

1. Relever le niveau de satisfaction des clients, les points d'insatisfaction et les facteurs explicatifs.
2. Analyser les suggestions des usagers pour un réseau de bus plus efficace.
3. Concevoir un baromètre de satisfaction annuel de façon prospective.
4. Identifier des mesures efficaces pour augmenter le nombre des passagers en tenant compte des opinions des usagers comme facteur initial important.

Méthodologie

1. Choix des lignes de bus de l'enquête en fonction du projet BRT (corridor Dien Bien Phu) et identification des attentes/besoins des usagers,
2. Élaboration du questionnaire
 - choix de l'échantillon (500 enquêtes)
 - test du questionnaire
 - formation des enquêteurs
 - déroulement de l'enquête...
3. Analyse des résultats recueillis
4. Présentation et mise en relief des résultats avec le PADDI, le DTC et l'HIDS

Choix de la population

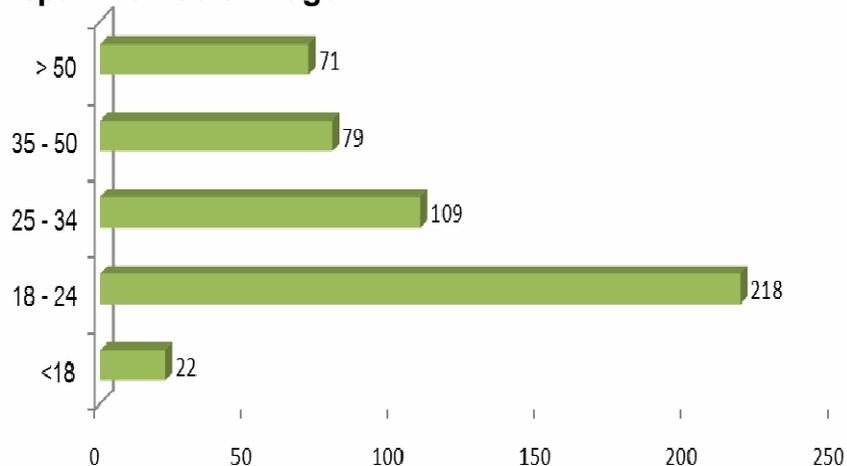
- Choix de la population : basé sur les tableaux de statistiques (source : DTC)
- Nombre de personnes interrogées : 502
- Dates de l'enquête : 06/10-09/10
- 30% des feuilles remplies aux heures de pointe

Ordre	Lignes	Terminus	Exploitant	Passagers/an	Passagers/Km	Feuilles	%
1	1	Ben Thanh- Binh Tay	SaiGon Bus	5.961.405	5.3	80	16%
2	20	Ben Thanh – Nha Be	C.26	7.742.946	4.3	60	12%
3	56	Cho Lon- DH GTVT	Quyết Thắng	6.141.114	3.3	60	12%
4	65	Ben Thanh - An Suong	Quyết tiến	1.596.523	2.9	50	10%
5	150	Cho Lon - Nga 3 Tan Van	C.19/5	10.047.282	2.6	50	10%
6	4	Ben Thanh - An Suong	Saigon star	3.819.978	2.2	30	6%
7	94	Cho Lon - Cu Chi	C.30	8.656.229	1.8	60	12%
8	48	Sieu thi CMC-Quang Trung	C19/5	2.344.574	1.3	30	6%
9	59	Quan 8 – Ben xe Ga	Citraco	2.109.515	1.8	60	12%
10	49	Ben Thanh-Metro Binh Phu	SaiGon bus	369.800	0.2	20	4%
					Tổng	50	100%

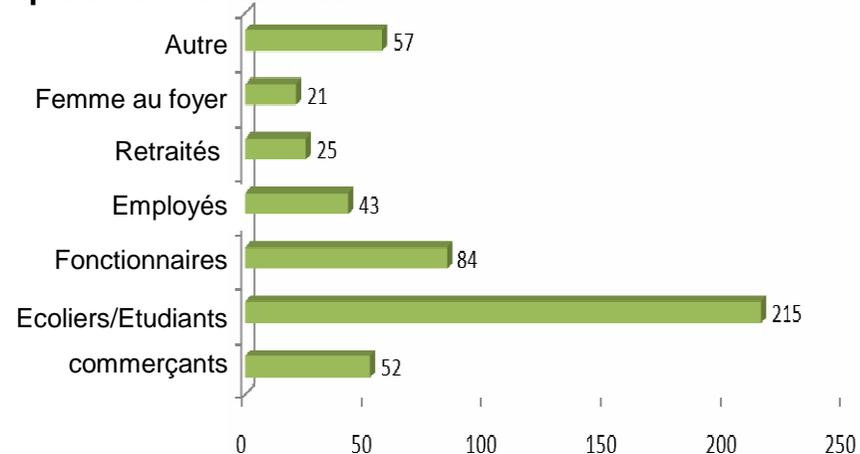
2^{ème} partie: **Résultats**

Répartition des passagers

Répartition selon l'âge

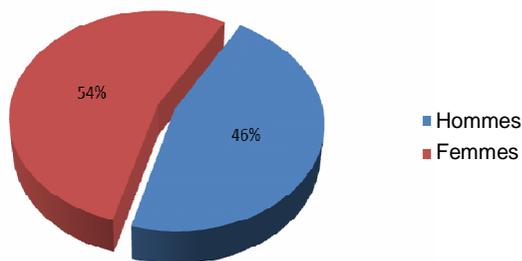


Répartition selon l'activité



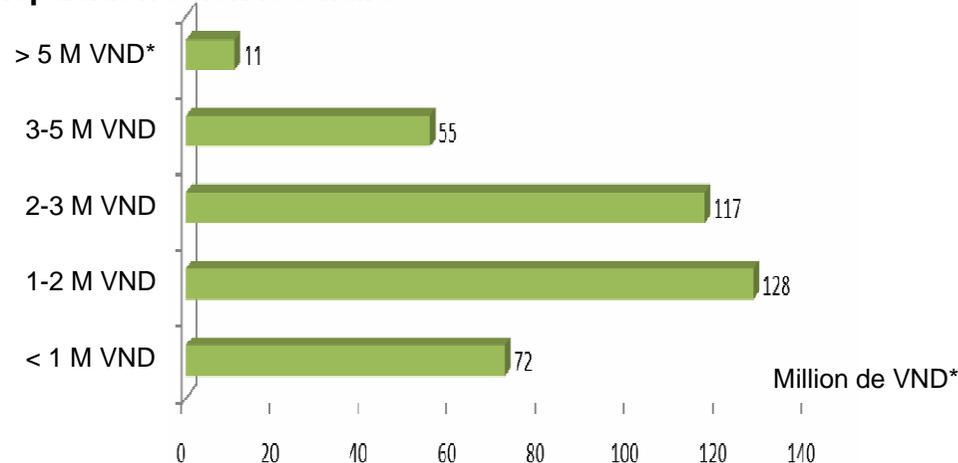
➤ Les étudiants sont les plus nombreux, ce sont de potentiels passagers pour les bus!

Répartition hommes/femmes



➤ Equilibre entre le nombre d'hommes et de femmes

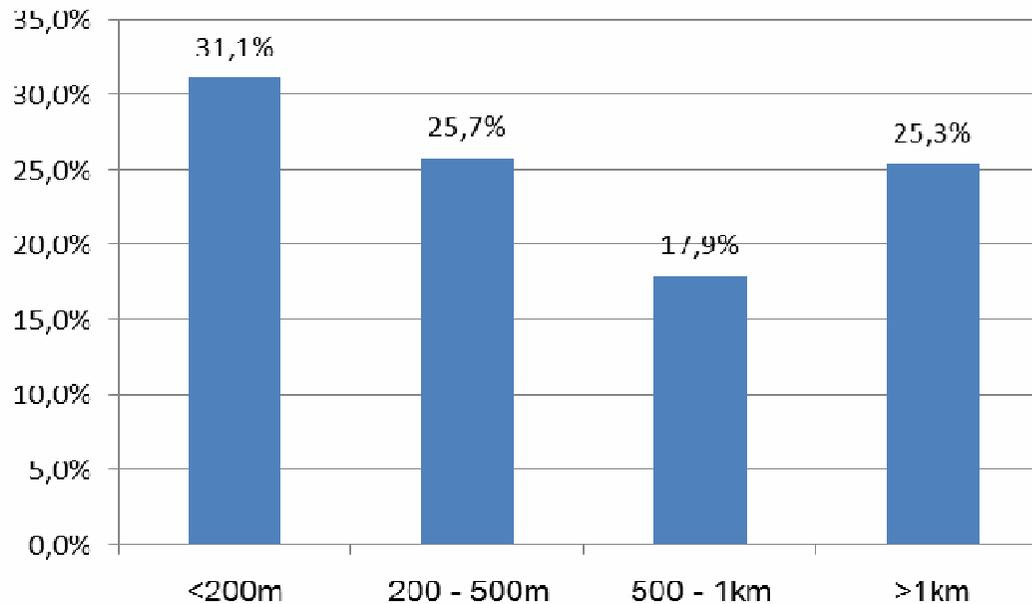
Répartition selon le salaire



➤ Le réseau de bus d'HCMV n'a pas atteint l'objectif d'égalité sociale



Distance depuis le domicile à l'arrêt de bus

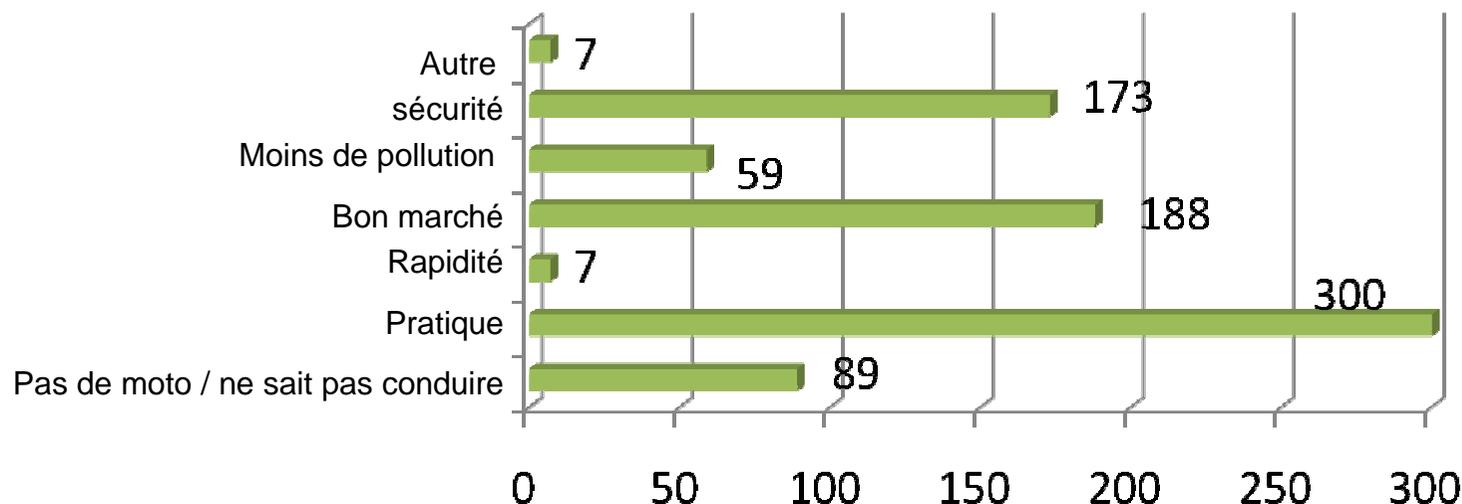


- **Plus de 25% des passagers habitent à plus d'1 km de l'arrêt le plus proche de chez eux**
- **La disposition des points d'arrêt n'est pas continue**

Motif d'utilisation des bus

Motif de déplacement ↔ Fréquences	Fréquence d'utilisation du bus					Total
	Tous les jours	Presque tous les jours	quelque fois/semaine	quelque fois/ mois	quelque fois/an	
Travail	78	49	45	28	3	203
Ecole	72	57	26	12	4	171
Visite	16	14	48	61	19	158
Santé	3	1	6	7	2	19
Commerces	6	4	11	6	2	29

➤ La plupart des personnes interrogées prennent le bus pour aller au travail !

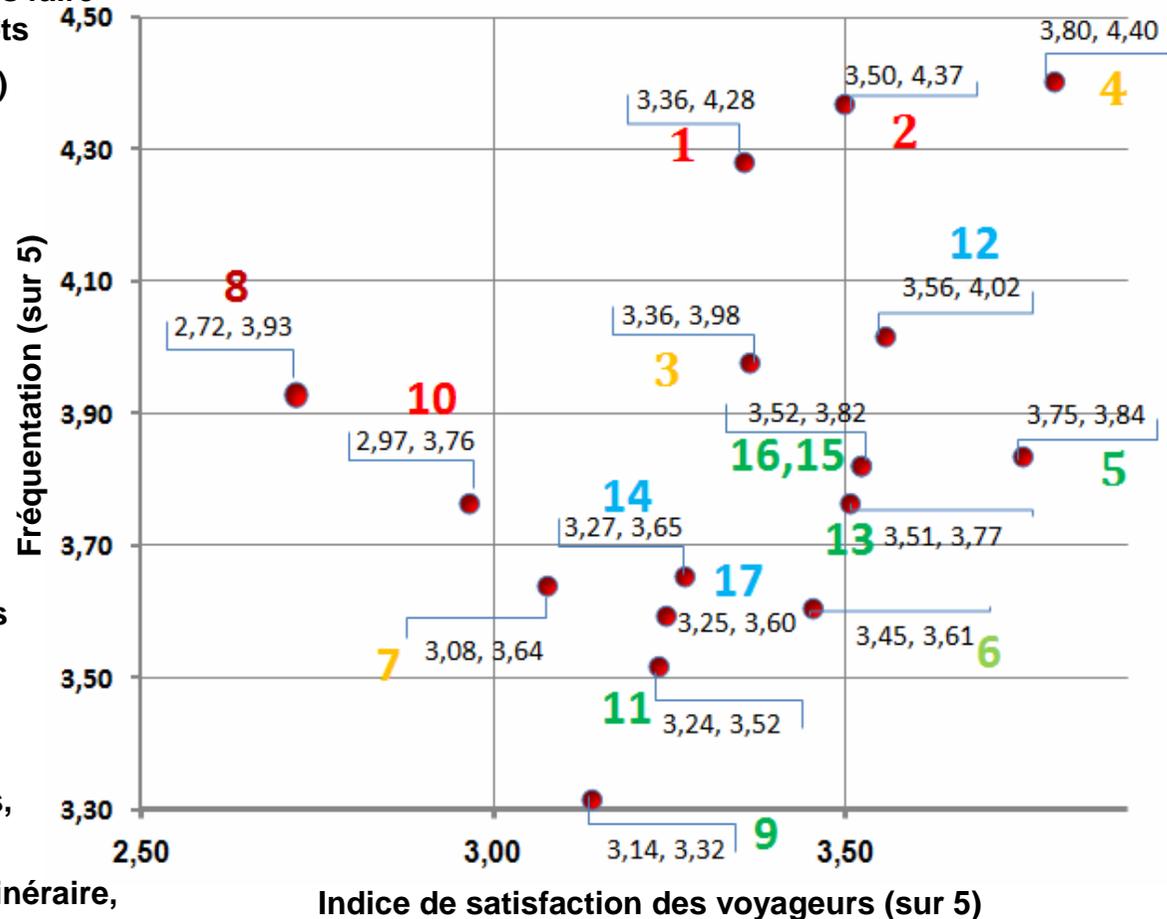


- 89 personnes interrogées déclarent choisir le bus à défaut d'avoir une moto
- Comment faire en sorte que le bus ne soit pas qu'une solution de repli ?

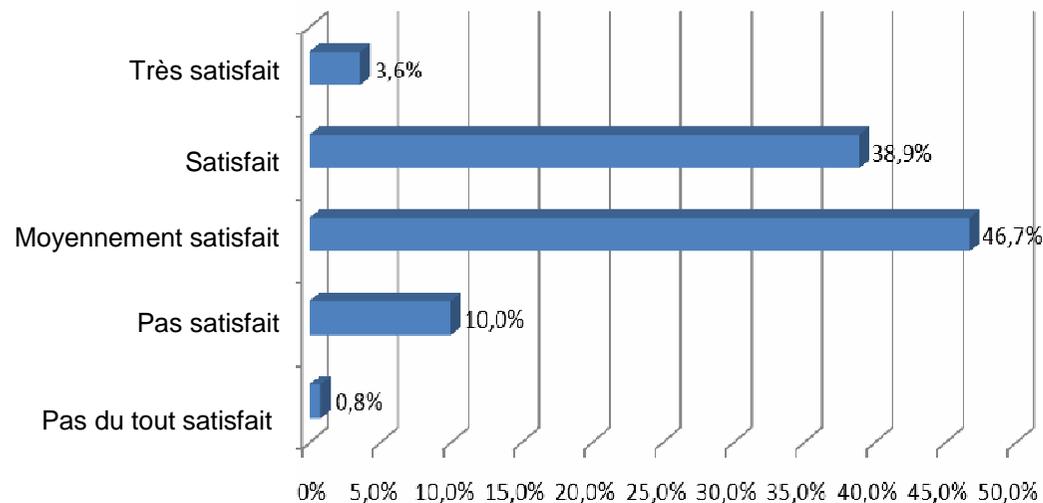


Mise en relation entre niveau satisfait et niveaux d'important

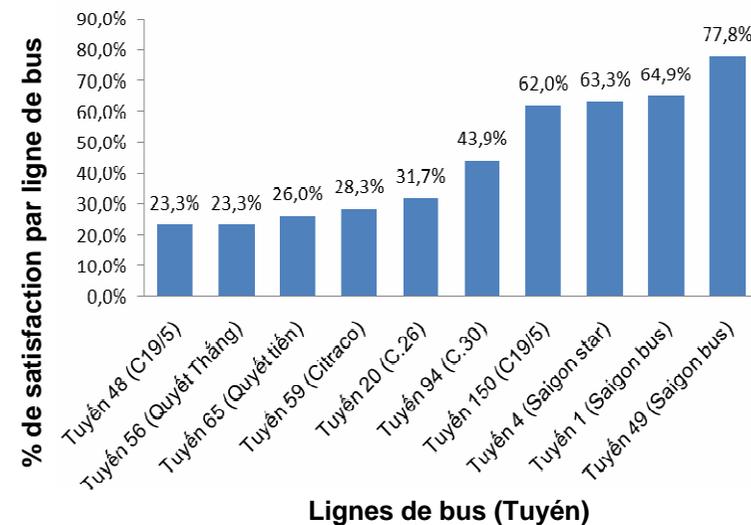
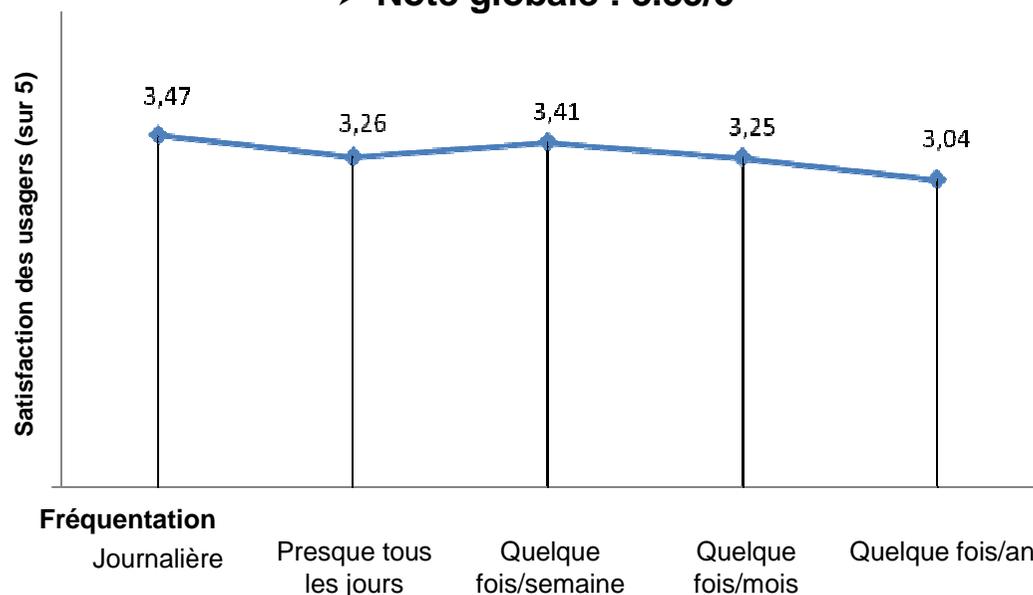
1. Attitude du personnel
2. Confort et sécurité de la conduite des bus
3. Les conducteurs passent des arrêts sans faire monter les usagers en attente à ces arrêts
1. Sécurité dans les bus (voleur, bagarre...)
2. Prix par rapport au service rendu
3. Mécanisme de billetterie
4. Temps d'attente aux points d'arrêts
5. Fluidité de déplacement aux heures de pointe
9. Distance inter-station
10. Qualité des points d'arrêt
11. Temps des trajets
12. Propreté dans les bus
13. État et fonctionnement des équipements dans les bus
14. Facilité de monter dans les bus et d'en descendre
15. Informations générales (itinéraire, arrêts, horaire...)
16. Informations en cas de changement d'itinéraire, d'horaire...
17. Facilité de changement entre les lignes



Satisfaction globale



➤ Note globale : 3.35/5

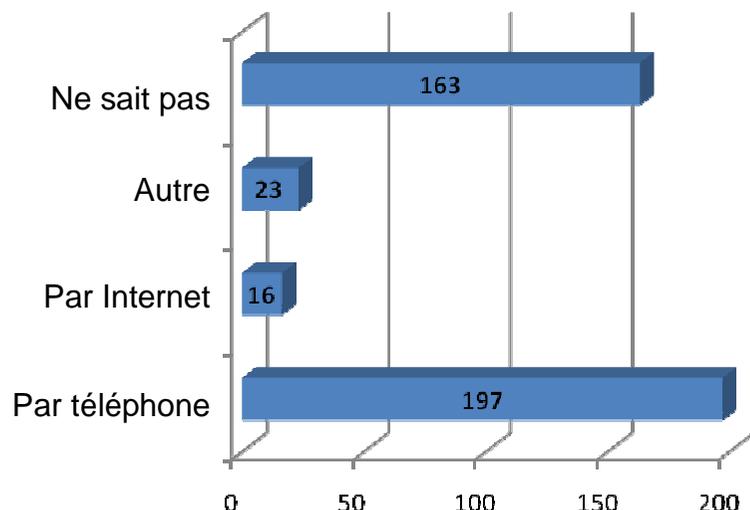


➤ **Compagnie SaiGonbus est en tête au niveau de la satisfaction**

➤ **La fréquentation des lignes de Bus ne dépend pas de l'indice de satisfaction**

Recommandations-suggestions

Mode de réclamation des usagers



	Option en plus	Total
1	Sécurité	2
2	Formation du personnel	47
3	Confort pendant la conduite des bus	7
4	Ponctualité	4
5	Equipement	8
6	Fluidité de la circulation aux heures de pointe	4
7	Fréquence des bus plus importante	8
8	Système informatique	2
9	Réutilisation des abonnements	11
10	Autres	10

Suggestion pour augmenter le nbre des passagers	nbr	(%)*	(%)**
Un nombre de bus plus important	263	34,1%	52,4%
Reconstruction d'un système informatique	41	5,3%	8,2%
Rétablissement des offres de billetterie	46	6,0%	9,2%
Utilisation de bus plus confortables	204	26,4%	40,6%
Renforcement de la qualité des arrêts	111	14,4%	22,1%
BRT	81	10,5%	16,1%
Autre	26	3,4%	5,2%
Total	772	100,0%	

➤ **50% des usagers ne savent pas comment procéder à une réclamation**

➤ **L'amélioration du comportement du personnel est la suggestion qui ressort le plus souvent**

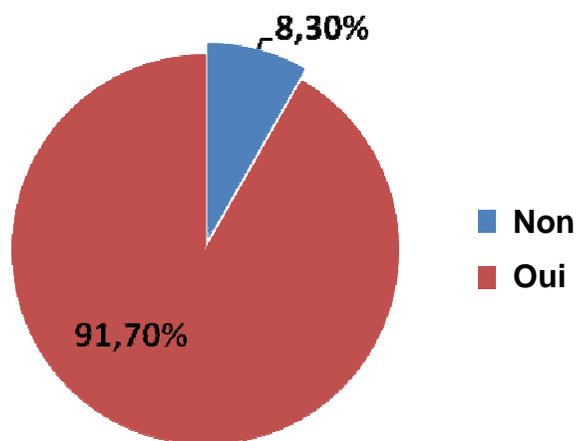
Attitude du personnel ⇔ types de billet

		Type de billet ⇔ satisfaction de l'attitude du personnel					Total
		Satisfaction					
		Pas du tout satisfait	Pas satisfait	moyen	satisfait	Très satisfait	
Type de billet	Billet vendu a bord	6 1,70%	55 15,7%	105 30,0%	140 40,0%	44 12,6%	350 100%
	Abonnement	3 5,70%	8 15,1%	23 43,4%	17 32,1%	2 3,8%	53 100%
	Carnet	2 2,10%	21 22,1%	43 45,3%	26 27,4%	3 3,2%	95 100%
	Carte gratuite	1	0	0	0	3	4
Total		12	84	171	183	52	502

- **Globalement les passagers, quelque soit leur type de billet, sont insatisfaits du comportement du personnel (plus de 50% des usagers sont de moyennement à pas du tout satisfait)**
- **Mettre fin à la vente d'abonnements pour améliorer l'attitude du personnel envers les passagers était une solution provisoire et finalement peu efficace. A long terme, il faut systématiquement recruter du personnel, les mettre en concurrence, les former...**

Le prix du billet est-il un facteur décisif dans l'usage du bus ?

Si le prix du billet de bus augmentait continueriez-vous à prendre le bus ?



➤ Plus de 90% des personnes interrogées considèrent que l'augmentation du tarif du titre de transport ne modifierait pas leurs habitudes

Fréquence où possibilité de continuer à utiliser le bus malgré une petite augmentation de prix

		Continuer ?		Total
		Non	Oui	
Fréquence	Chaque jour	11	140	151
	Presque chaque jour	9	97	106
	Parfois/semaines	8	103	111
	Parfois/mois	10	92	102
	Parfois/an	3	23	26
Total		41	455	496

III. Conclusions

- La satisfaction des passagers des bus a HCMV reste au niveau moyen (indice de satisfaction de 3.35/5)
- Les étudiants constituent la catégorie d'usagers la plus présente dans les bus => il s'agit d'une catégorie cible pour les transports en commun, il faudrait organiser des campagnes d'informations qui leurs soient destinées
- L'amélioration des conditions de déplacement aux heures de pointe et de l'attitude du personnel sont des éléments propriétaires pour faire progresser la qualité du service du réseau de bus d'HCMV
- Une augmentation du prix des titres de transport serait une des solutions mais celle-ci représente un sujet très sensible pour les autorités => Mise en place d'une enquête de prix auprès des passagers nécessaire
- La réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle est recommandée

4^{ème} partie:
***Enquête des déplacements
des ménages à Lyon***

***Source : « Enquête ménages déplacements 2006 de l'aire
métropolitaine lyonnaise », SYTRAL, juin 2007.***

Synthèse de l'enquête

La dernière Enquête Ménage Déplacements de l'agglomération lyonnaise a été réalisée en 1995. Depuis, l'agglomération a changé : de nouvelles infrastructures de transport sont en place, les modes de vie ont évolué. La nouvelle EMD va permettre de comprendre comment nous nous déplaçons aujourd'hui. Elle fournira en 2007 une base de données fiable, actualisée et complète aux élus en charge de l'élaboration des politiques de déplacements, permettant ainsi de répondre aux grands enjeux de déplacements sur l'aire urbaine.

Les objectifs

- **Connaître les pratiques de déplacements** et d'en mesurer les évolutions depuis 10 ans.
- **Adapter la politique de transport** en fonction de ces évolutions.
- **Mesurer les effets** des politiques de transport qui ont été menées à travers l'évolution de l'utilisation des différents moyens de déplacements.
- **Interroger la population** sur ses attentes en matière de transport.
- **Disposer d'une source de données exhaustive** et partagée pour alimenter les partenariats entre collectivités.
- **Positionner l'agglomération lyonnaise au niveau national.**

Synthèse de l'enquête

Les enjeux

Définir les politiques de déplacements de demain

La connaissance des déplacements aujourd'hui et l'opinion des habitants de l'agglomération sur leurs transports est indispensable pour adapter les réseaux aux nouveaux besoins.

Améliorer les déplacements entre l'agglomération et son bassin de vie

- répondre aux nouveaux besoins de déplacements des habitants,
- organiser des transports adaptés à l'échelle des bassins de vie dans le cadre de nombreux projets partenariaux en cours (Réseau Express de l'Agglomération Lyonnaise, tarifications intermodales, politique de parcs relais et de parking en gares...).

Répondre aux enjeux environnementaux

A travers le Programme de Déplacement Urbain et l'Agenda 21 du Grand Lyon, les collectivités se sont engagées à développer une mobilité durable, qui limite les consommations d'énergie et prend mieux en compte la protection de l'environnement. Les données issues de l'EMD pourront être utilisées, par exemple, en partenariat avec l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie, pour réaliser un Diagnostic Energie Environnement des Déplacements (DEED) dans l'agglomération afin de connaître la consommation énergétique et la pollution liée à chaque mode de déplacements.

Répondre aux besoins de la planification des SCoT

Le Schéma de Cohérence Territoriale (SCoT) de l'agglomération lyonnaise et les SCoT périphériques sont en cours d'élaboration. Pour préparer et maîtriser notre développement ur demain, il est indispensable de connaître l'évolution des mobilités et des pratiques de déplacement sur l'ensemble des territoires.

Méthodologie

L'échantillon :

23 000 adresses ont été tirées au sort dans un fichier national sur le périmètre d'enquête. Cette méthode aléatoire garantit la représentativité de l'échantillon enquêté grâce à la répartition des adresses sur la base d'un découpage géographique en 150 secteurs du périmètre d'enquête.

Sur ces 23 000 adresses, seuls, **11 000 ménages** ont été enquêtés. En effet, il a fallu prévoir plus du double d'adresses nécessaires en raison des personnes qui ont déménagé et des ménages indisponibles ou qui refusent de répondre.

L'entretien :

Après avoir pris rendez-vous, l'enquêteur* se rend au domicile du ménage où il interroge individuellement tous les membres âgés de plus de cinq ans. Un questionnaire complémentaire est posé à une personne du ménage âgée de plus de 16 ans et tirée au sort.

L'entretien dure en moyenne une quarantaine de minutes. Environ 70 % des rendez-vous ont lieu en soirée, à partir de 18h, du mardi au samedi.

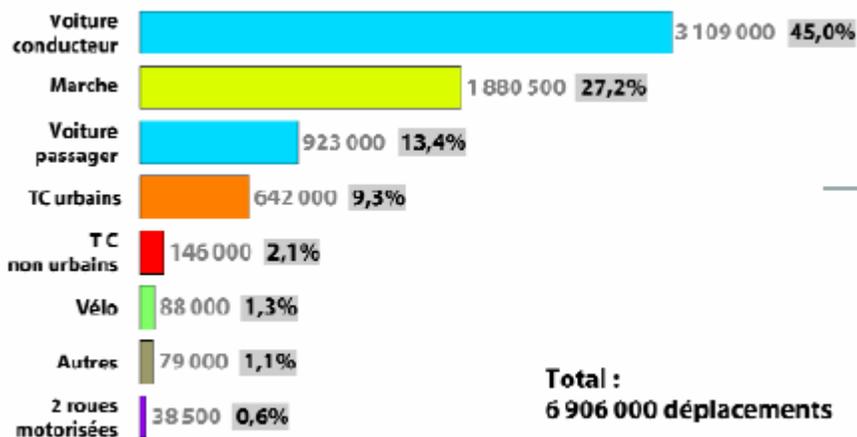
**Enquêteur du bureau d'études SOFRECO possédant une carte professionnelle.*

Les questions :

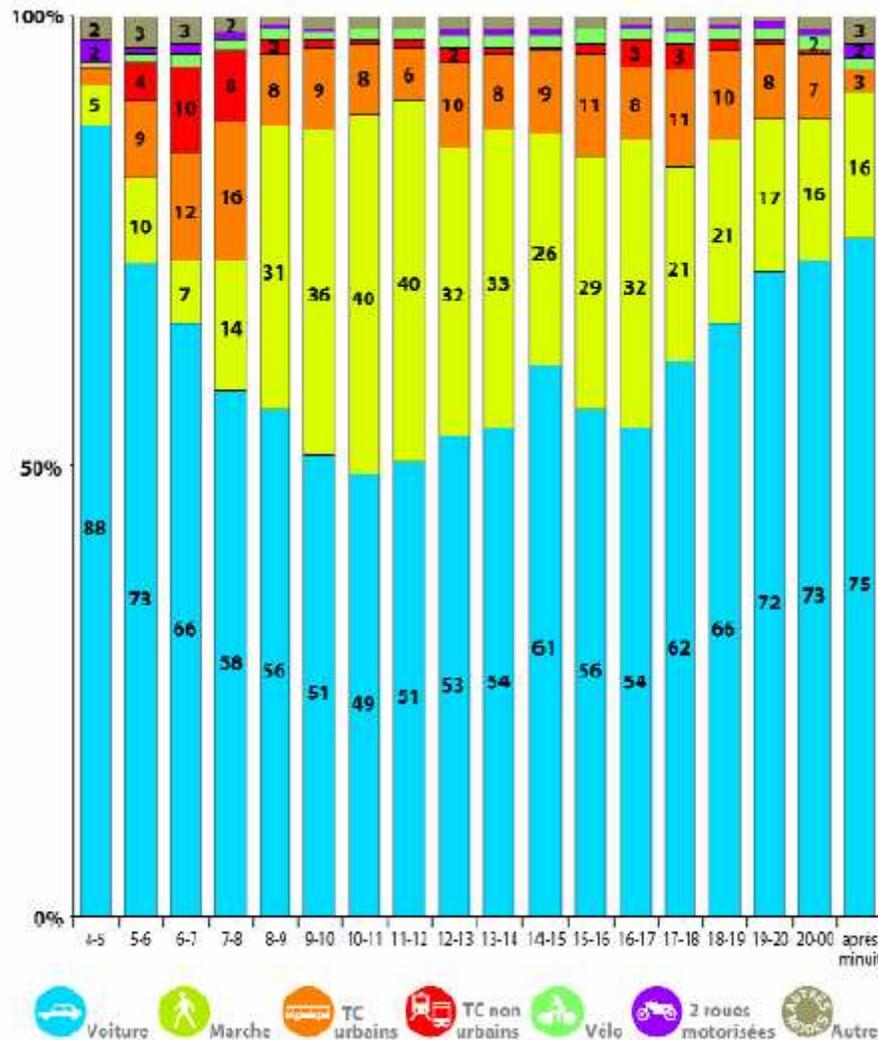
Le questionnaire standard est identique à toutes les EMD conduites en France afin de permettre les comparaisons dans le temps et avec d'autres agglomérations. Les questions portent sur tous les déplacements effectués la veille de l'entretien : moyen de transport utilisé, destination, heure, motif, durée... Tous les membres du foyer sont interrogés le même jour pour obtenir une image cohérente des déplacements du ménage. Dans le cas contraire (une ou plusieurs personnes absentes), le rendez-vous est annulé. Le questionnaire standard est complété par un questionnaire d'opinion particulier à chaque secteur..

Par quels moyens de transport les habitants se déplacent-ils ?

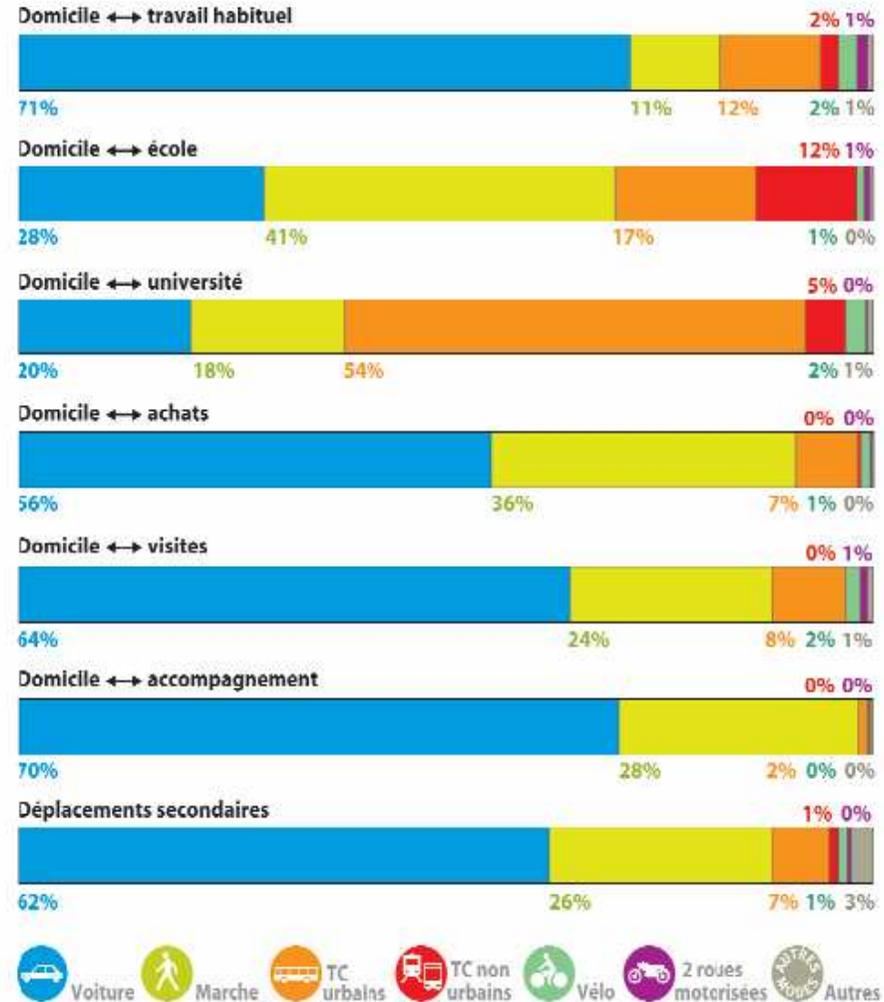
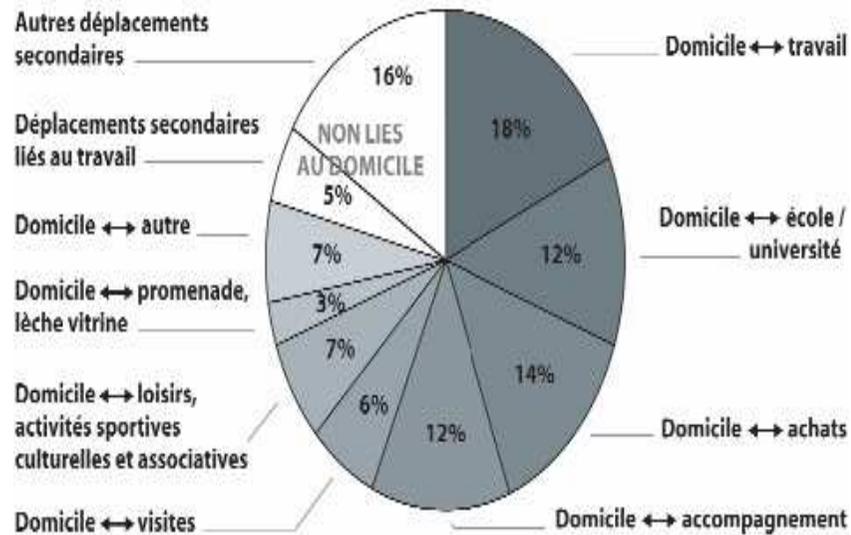
Nombre de déplacements quotidiens selon le mode principal et part de marché



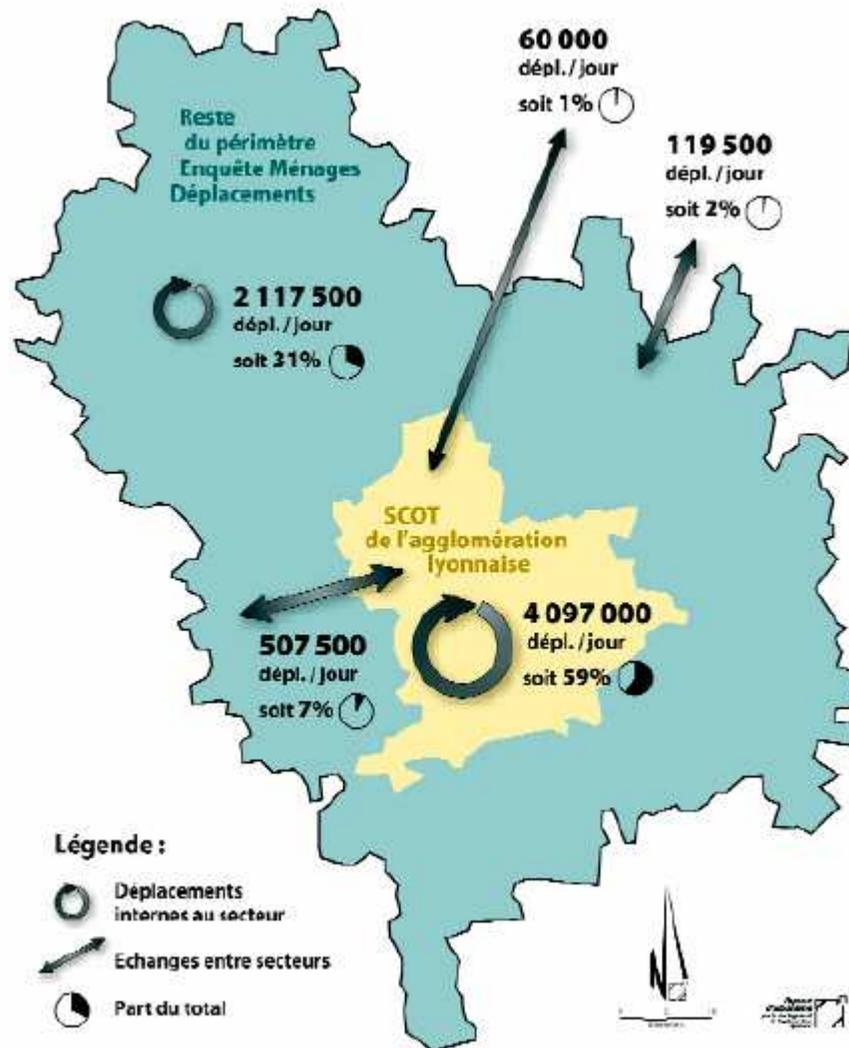
Part modale des déplacements selon la tranche horaire de départ



Pour quels motifs se déplacent les habitants ?



Les principaux flux de déplacements



Répartition par motif des déplacements effectués en TC urbain

