

## **Enquête sur les utilisateurs des parkings relais genevois Les femmes et les frontaliers, principaux usagers des Park & Ride**

A Genève, les utilisateurs des Park & Ride sont en grande partie des femmes et des frontaliers. C'est ce qui ressort d'une enquête mandatée à l'institut Erasm par la Fondation des parkings, fin 2006. Le respect de l'environnement, le gain de temps et d'argent sont les raisons qui motivent les utilisateurs à parquer leur véhicule dans la quinzaine de parcs relais du canton. Le souhait exprimé par un tiers des usagers des P&R de pouvoir disposer d'un espace pour entreposer leur vélo devrait engager la Fondation des parkings à élargir cette offre déjà disponible au P&R de Genève Plage. (langue : français)

Pour plus d'informations:  
Fondation des parkings

<http://www.geneve.ch/parkings/>

## **Studie zu den NutzerInnen der Park and Ride Anlagen in Genf Frauen und Grenzgänger sind die grösste Gruppe**

In Genf besteht der grösste Teil der NutzerInnen von Park and Ride (P&R) Anlagen aus Frauen und Grenzgängern, wie eine kürzlich durchgeführte Untersuchung zeigt. Umweltschutz sowie Zeit- und Geldersparnis sind die Hauptmotive um sein Fahrzeug in einem der 15 Umsteigestationen in Genf zu parkieren. Ein Teil der Nutzer wünscht sich zudem das eigene Velo in den Anlagen abstellen zu können, wie das bereits im P&R Genève Plage der Fall ist. Die Betreiberorganisation ist bestrebt die diesbezüglichen Möglichkeiten auszuweiten. (Sprache: fr)

Weitere Informationen:  
Fondation des parkings

<http://www.geneve.ch/parkings/>



## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE P+R

**Nous profitons de la publication des résultats de cette enquête pour vous remercier d'avoir été si nombreux à donner un peu de votre temps pour répondre à nos questions. Cette enquête nous aide à améliorer nos prestations en restant toujours à votre écoute.**

## **INTRODUCTION**

La Fondation des parkings a mandaté l'institut Erasm pour mener une enquête auprès d'un échantillon représentatif de ses abonnés P+R, afin de mieux connaître les habitudes de ces derniers.

Cette enquête porte sur :

- les trajets (distance domicile-relais, distance relais-travail, etc.) ;
- les raisons qui ont amené les abonnés à faire le choix du P+R ;
- les points forts et faibles des P+R ;
- les degrés de satisfaction et d'insatisfaction des abonnés :
  - liés à la perception globale des produits/services offerts ;
  - liés aux processus de relations clients ;
- les conditions de travail des abonnés (horaires, etc.) ;
- les données socio-démographiques des abonnés (sexe, âge, situation familiale, etc.).

Les objectifs de cette étude étaient de mieux connaître :

- les conditions d'utilisation des P+R par les abonnés ;
- leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction ;
- les motifs d'adoption de la solution P+R ;

afin d'identifier, le cas échéant, les possibilités d'amélioration de l'attractivité, le ciblage, le remplissage, le niveau de service des P+R dans la perspective de nouvelles constructions.

## **RÉSULTATS DÉTAILLÉS**

L'ensemble des abonnés, soit environ 2600 personnes, a reçu un questionnaire par courrier.

Au total, 1097 questionnaires ont été retournés à Erasm, sans aucune relance. Le **taux de réponse est de 41%** par rapport au nombre de questionnaires envoyés. C'est un très bon résultat comparé au taux de retour généralement obtenu dans les enquêtes postales. Ce taux de réponse élevé montre un intérêt marqué de la part des abonnés en ce qui concerne le service P+R qu'ils utilisent régulièrement.

## **LECTURE DES RÉSULTATS**

Les **résultats globaux** sont présentés sur la base des 1097 abonnés qui ont participé à l'enquête. Les résultats ne sont pas pondérés et sont présentés en pourcentage. Ils sont établis sur l'ensemble des personnes qui ont répondu à la question.

D'une manière générale, les mesures d'appréciation d'une enquête de satisfaction sont à interpréter comme suit : à partir de 80% de satisfait, l'appréciation est jugée comme très satisfaisante, entre 70% et 80% elle est considérée comme bonne, entre 60% et 70% elle est moyenne et en dessous de 50% elle est mauvaise.

## **RÉSULTATS**

### **QUI SONT LES UTILISATEURS DES P+R ?**

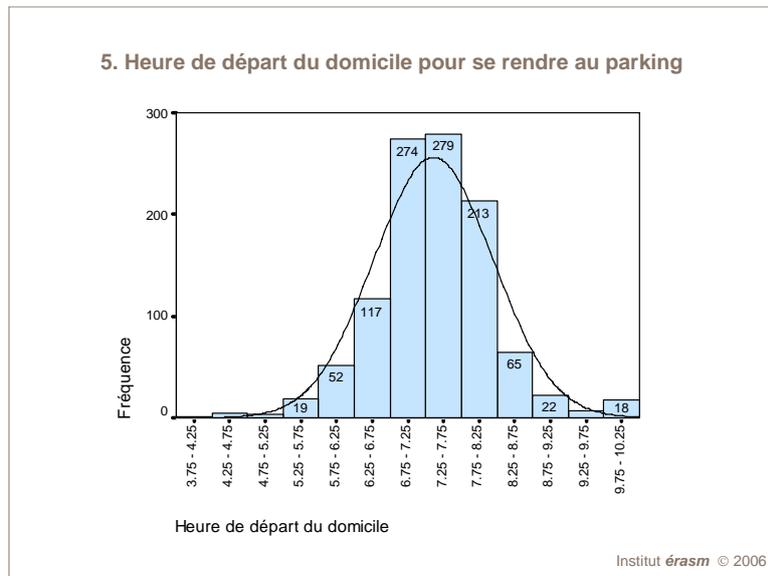
Il s'agit principalement de :

- **79% des abonnés P+R sont des femmes.**
- **71% des abonnés P+R sont domiciliés en France.**
- **68% des abonnés P+R sont travailleurs à plein temps.**
- **56% des abonnés P+R ont un travail avec des horaires fixes.**
- **75% des abonnés ont souscrit à un abonnement mensuel du P+R.**
- **51% des abonnés P+R sont français.**

## LES TRAJETS

### Trajet entre le domicile et le Parc+Relais<sup>1</sup>

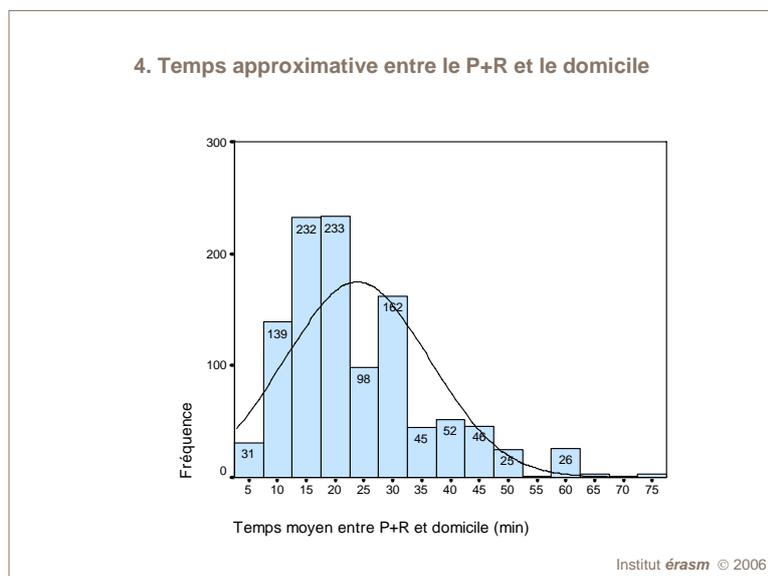
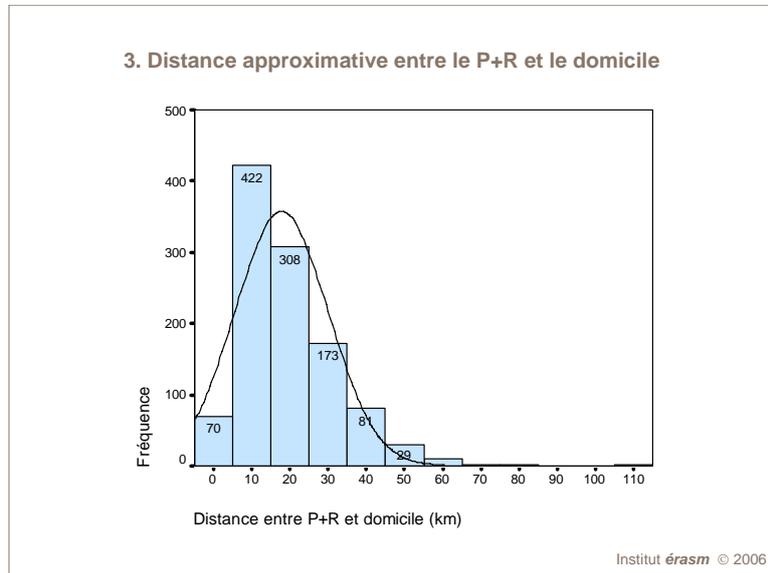
La majorité des abonnés du P+R (68%) quittent leur domicile entre 7h et 8h pour se rendre au P+R (moyenne à 7h30). Nous constatons trois pics de départ soit 7h, 7h30 et 8h. 18% des répondants partent de chez eux avant 7h et 20% après 8h.



---

Il faut interpréter les chiffres de la manière suivante : 3.75 signifie en réalité 3h45 et 4.25 signifie 4h15.

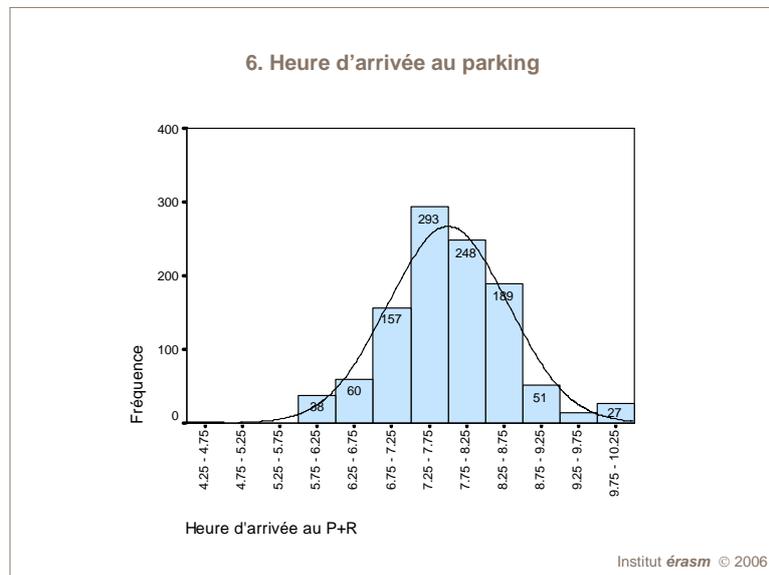
En moyenne, les abonnés parcourent 15 kilomètres entre leur domicile et le P+R pour un temps moyen de 20 minutes. Les abonnés vivant en France parcourent une distance plus importante que ceux qui vivent sur Suisse (17 km vs. 9 km) et donc également un trajet en temps plus long (23 min. vs 15 min.).



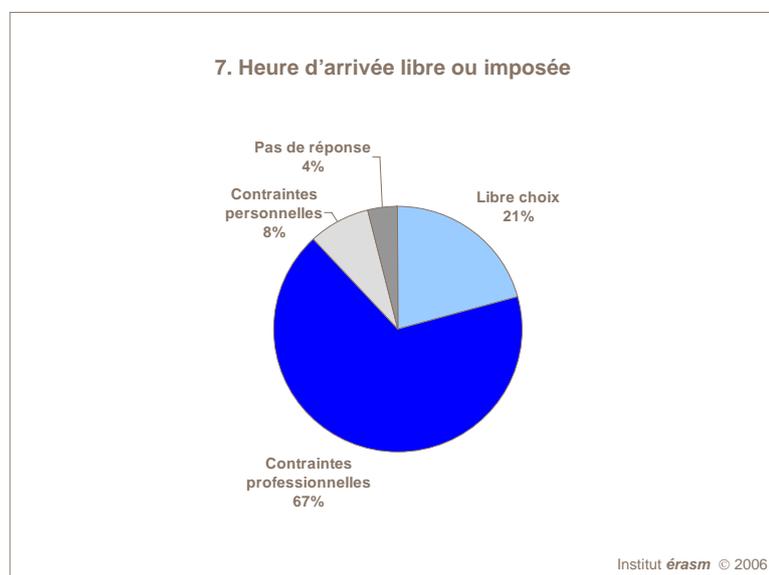
Il est intéressant de noter que les personnes qui effectuent le trajet le plus court entre leur domicile et le P+R sont des personnes plus âgées résidant en Suisse et qui se rendent très régulièrement le week-end en Ville de Genève.

Comme la majorité des abonnés du P+R quittent leur domicile entre 7h et 8h pour se rendre au travail, ils arrivent au P+R entre 7h30 et 8h30 (moyenne à 8h). L'heure d'arrivée est

fortement influencée par la distance et par le trafic. 26% des abonnés arrivent au parking avant 7h30 et 17% y accèdent après 8h30.



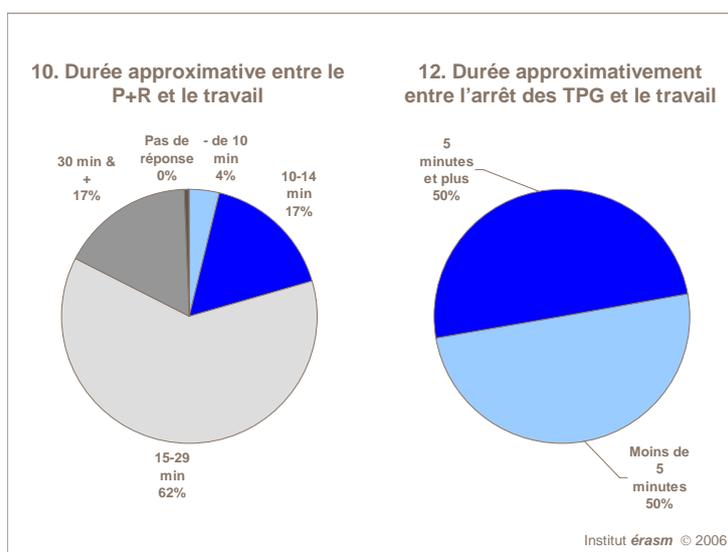
L'heure d'arrivée au P+R est dans la majorité des cas liée à des contraintes professionnelles (68%). Ce sont les jeunes (75%) et les femmes (71%) qui sont les moins libres au niveau de leurs heures d'arrivées.



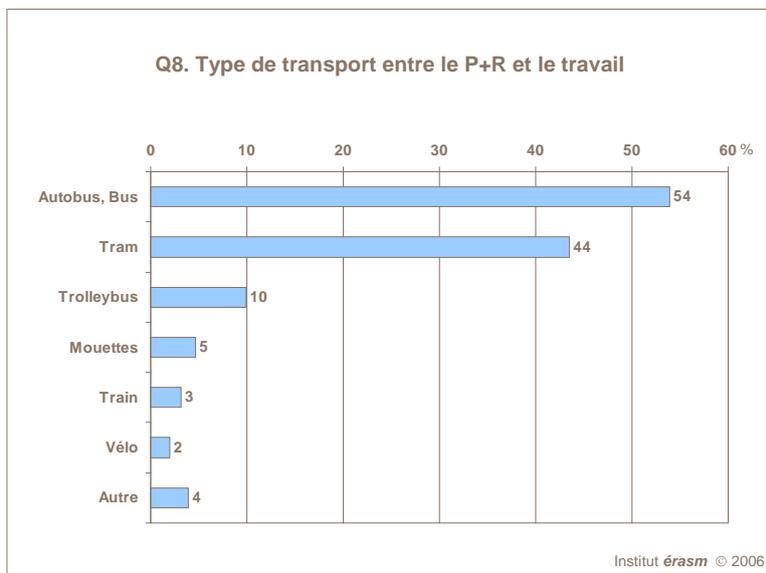
Les personnes qui ont un libre choix quant à leur arrivée au P+R sont des personnes qui mentionnent plus fréquemment avoir des horaires flexibles. Par contre, les contraintes personnelles sont mentionnées principalement par des abonnés ayant des enfants.

## Trajet entre le Parc-relais et le travail

En moyenne, les abonnés mettent 20 minutes pour rallier leur lieu de travail depuis le P+R, dont 4 minutes de trajet à pied entre l'arrêt des TPG et leur travail. La durée du trajet varie de 5 minutes en fonction des différents P+R. Le trajet est estimé entre 15 minutes (par exemple P+R Genève-plage et Etoile) et 25 minutes (P+R Moillesulaz et Bernex). La durée du trajet en TPG ne semble pas avoir d'influence sur le niveau de satisfaction sur le concept des P+R.



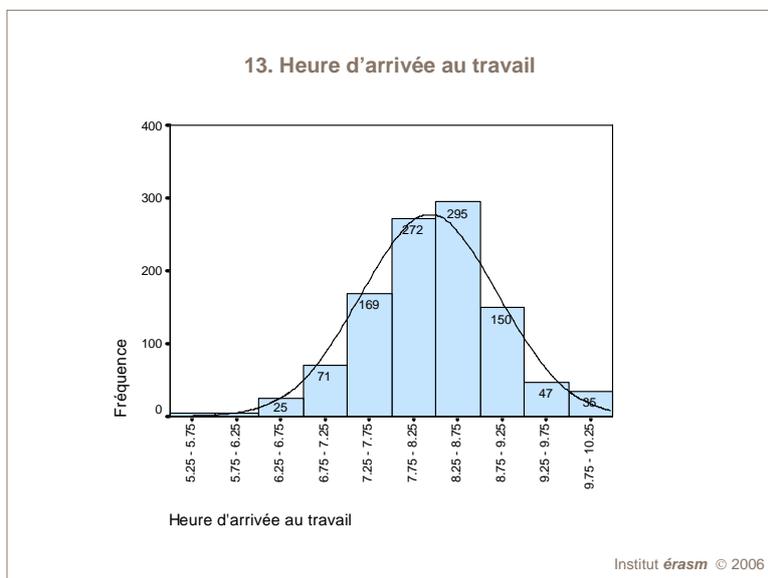
Les deux moyens de transport les plus utilisés au départ des P+R sont le bus et le tram.



Les lignes les plus utilisées sont les lignes du centre ville et celles qui partent au départ des P+R les plus fréquentés comme la ligne 2 (P+R Genève-plage), 12 (P+R Moillesullaz ou Bachet) et 20 (P+R Sous-Moulin). 70% des abonnés ne prennent qu'une ligne entre le P+R et leur travail. Il est intéressant de noter que les personnes qui doivent changer de transport

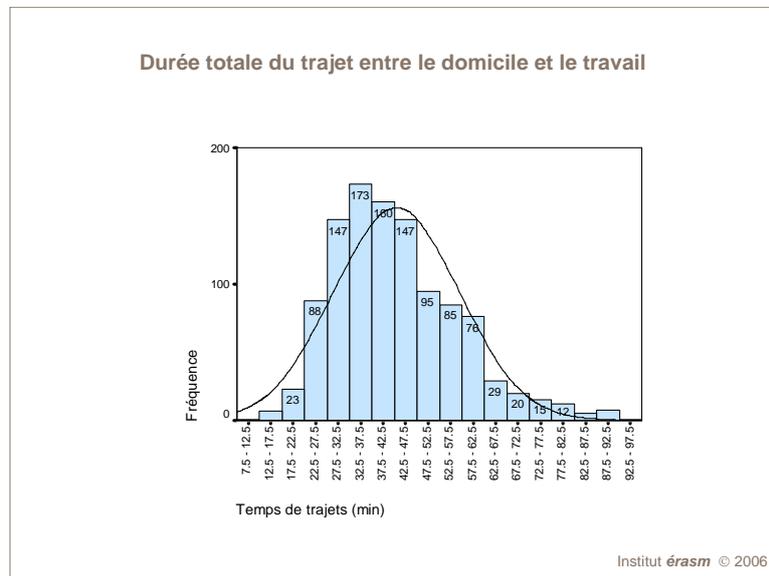
entre le parking et leur lieu de travail ne sont pas moins satisfaites du système P+R que celles qui ont des trajets sans transbordement.

La majorité des abonnés du P+R (62%) arrivent à leur travail entre 8h et 9h (moyenne à 8h20). 26% des répondants arrivent au travail avant 8h et 12% après 9h.



## Parcours-type entre le domicile et le travail

La durée totale du trajet entre le domicile et le travail est donc en moyenne de 40 minutes. Les abonnés qui habitent en France ont une durée de trajet significativement plus longue que ceux qui viennent de Suisse (45 minutes vs. 35 minutes).



En moyenne, les utilisateurs des P+R parcourent un trajet de 40 minutes entre leur domicile et leur lieu de travail.

La durée totale du trajet n'a donc aucune incidence sur le niveau de satisfaction. Par contre, la durée du trajet entre le P+R et le lieu de travail doit être inférieure à 20 mn. pour susciter une satisfaction plus élevée. En effet, les personnes qui parcourent des trajets de plus de 20 mn. expriment une satisfaction plus faible que celles dont les trajets sont plus rapides.

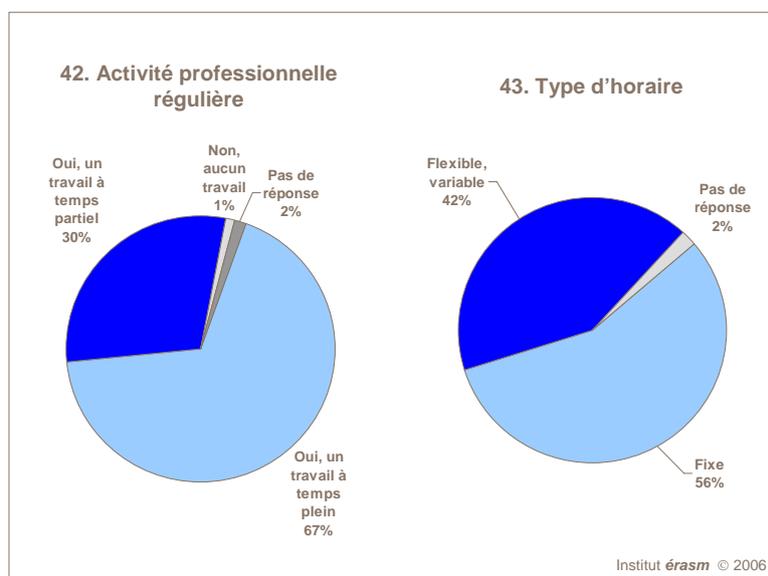
Les P+R dont le déplacement en transport collectif est moindre sont le P+R Etoile, le P+R Sécheron, ainsi que ceux de Genève-plage et de Frontenex.

Certains P+R, bien que proposant des parcours en transport collectif plutôt courts, sont évalués de manière plus négative. Il s'agit par exemple du P+R Sécheron. Il faudra donc par la suite rester attentif aux autres éléments qui peuvent contribuer à la satisfaction des abonnés.

## Horaire de présence dans les parcs relais

Après avoir compris la durée des trajets des abonnés P+R, nous avons voulu connaître l'usage qu'ils faisaient du P+R.

Pour commencer, notons que 68% des abonnés P+R travaillent à temps plein et qu'ils sont 56% à avoir un horaire fixe.



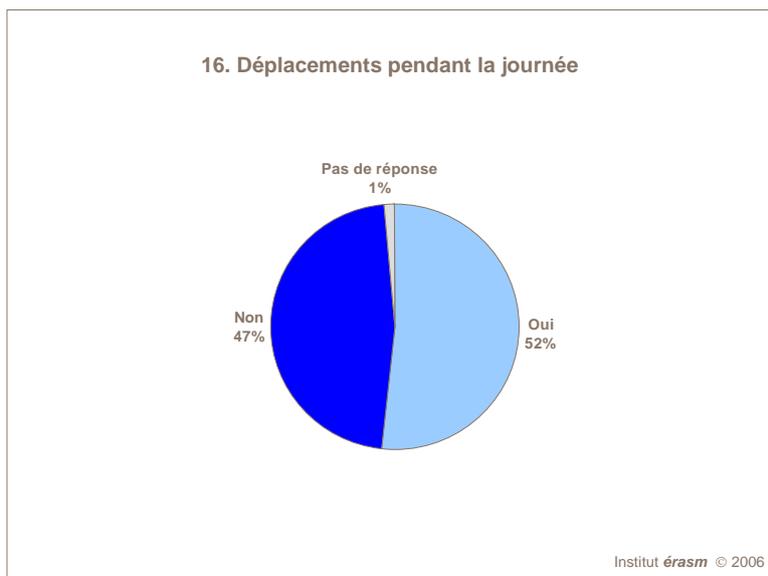
Les répondants ont dû noter dans une grille les plages horaires pendant lesquelles leurs véhicules étaient parqués dans le P+R. Les abonnés des P+R sont présents plus fréquemment le matin que l'après-midi. Le taux d'occupation déclaré par les abonnés est de 83% (68% en considérant le soir). Le mercredi est le jour le moins occupé.

	Matin	Midi	Après-midi	Soir
<b>Lundi</b>	88%	82%	83%	22%
<b>Mardi</b>	91%	84%	84%	23%
<b>Mercredi</b>	78%	77%	77%	19%
<b>Jeudi</b>	91%	84%	84%	23%
<b>Vendredi</b>	84%	81%	80%	21%

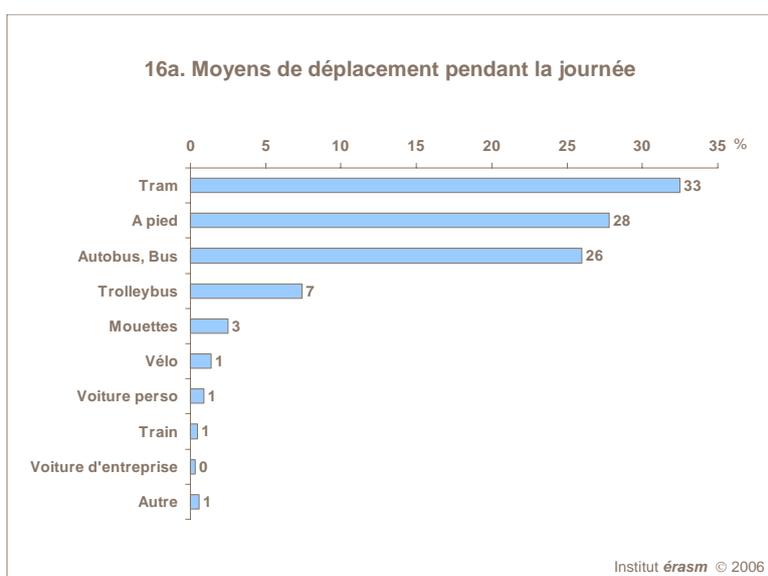
## Autres déplacements dans Genève

Dans cette deuxième partie, nous allons nous intéresser aux déplacements des abonnés P+R dans Genève pendant la journée. Par déplacements, nous avons inclus les pauses de midi et les déplacements professionnels.

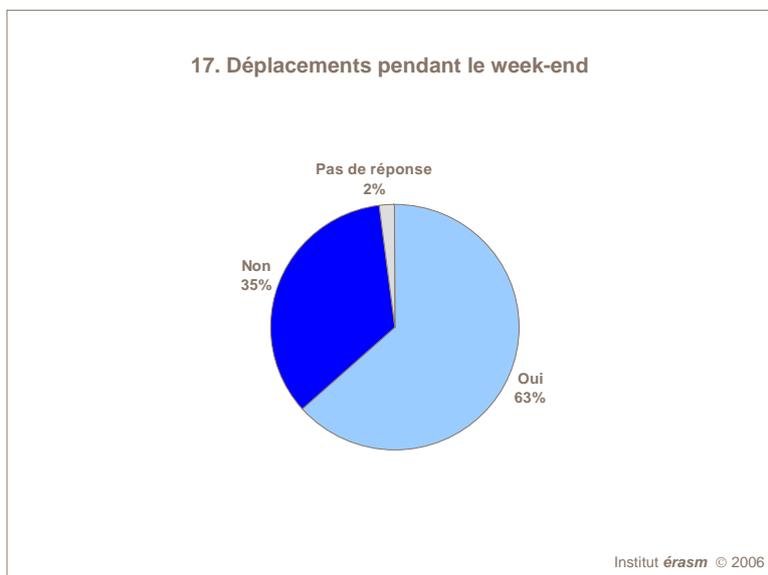
Le nombre d'abonnés qui se déplacent dans la journée est identique à celui qui reste à son travail. Ce sont les abonnés suisses (58%) et ceux qui travaillent à plein temps (55%) qui effectuent le plus de déplacements pendant la journée.



Les déplacements pendant la journée se réalisent principalement en TPG (tram et bus), mais également très régulièrement à pied.



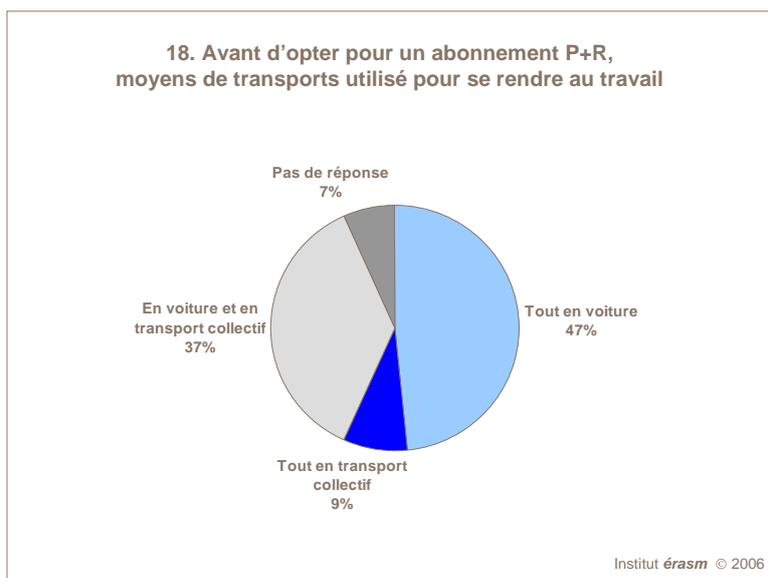
Comme la majorité des abonnés sont frontaliers, nous avons voulu savoir s'il leur arrivait de se rendre à Genève le week-end également. Ce qui est le cas pour 63% des abonnés. Il est clair que les abonnés habitant en Suisse sont beaucoup plus fréquemment à Genève que ceux qui habitent plus loin (73% pour les habitants en Suisse vs. 60%). 74% des abonnés qui se rendent à Genève le week-end font les trajets en voiture.



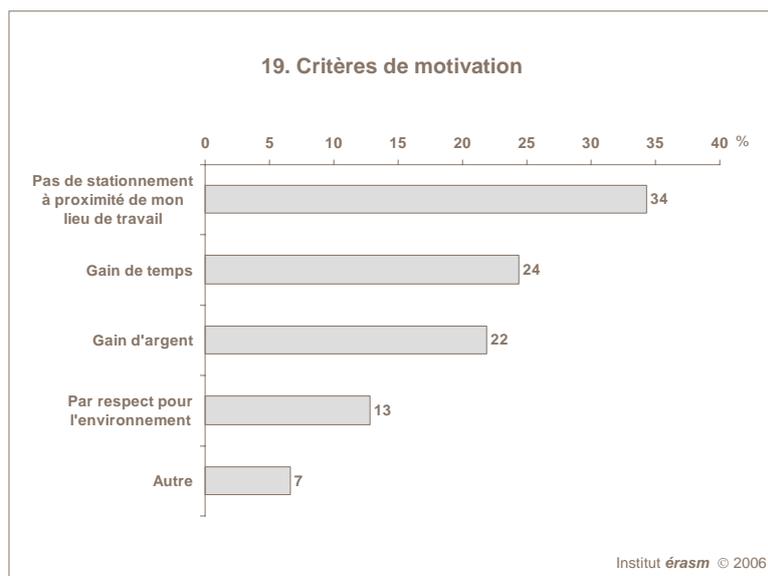
## LES MOTIVATIONS

Ce chapitre aborde les questions concernant les raisons du choix de l'utilisation du parc relais et des modes de déplacement.

Avant d'opter pour un abonnement P+R, les abonnés faisaient le trajet principalement en voiture entre leur domicile et leur lieu de travail (47%) et 37% optaient déjà pour la combinaison voiture et transport collectif. Il est intéressant de noter que les personnes qui privilégiaient la voiture dans le passé comme moyen unique pour se rendre au travail sont plus nombreuses à mentionner avoir choisi la solution P+R pour des raisons écologiques.

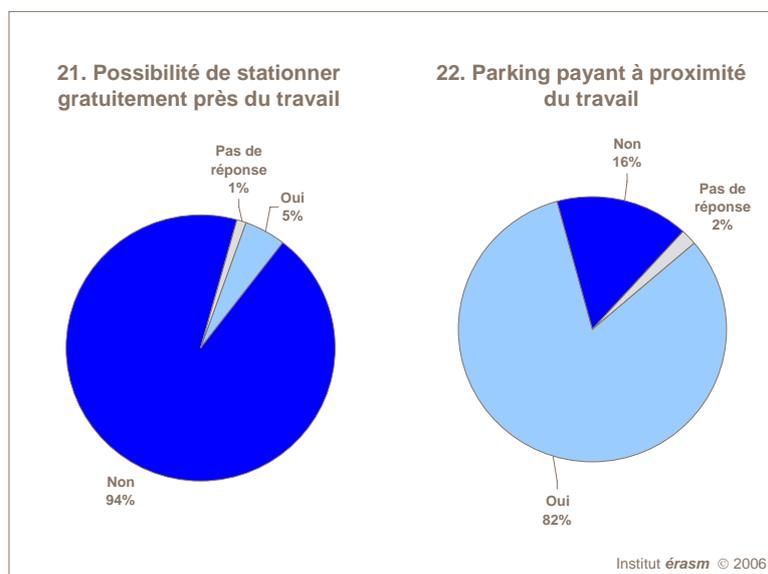


La grande majorité des abonnés ont opté pour le P+R faute de trouver une place de stationnement à proximité de leur travail. Lorsque nous demandons aux participants de mentionner les raisons pour lesquelles ils ont opté pour un abonnement P+R, ils sont 34% à répondre qu'ils n'ont pas de place de stationnement à proximité de leur lieu de travail. Le gain de temps et d'argent est également relevé par un nombre important de répondants.



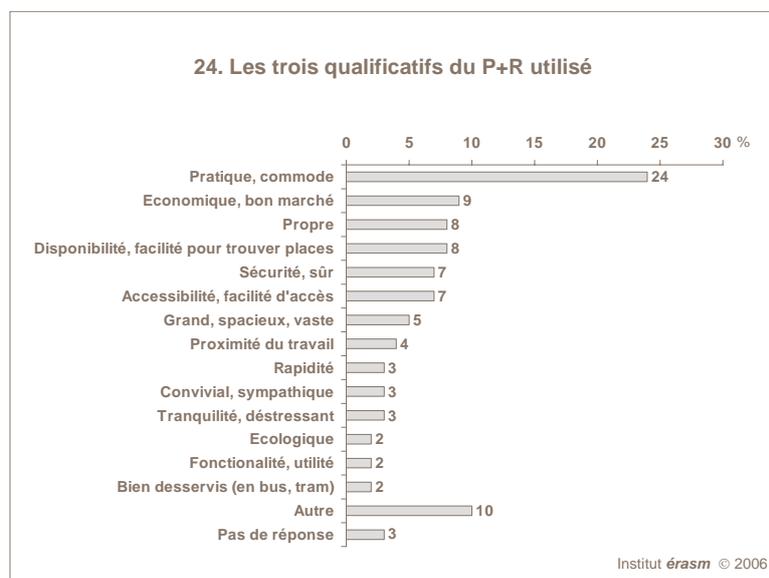
Les critères de motivation varient en fonction des différents P+R. Les utilisateurs des P+R Sécheron et Pré-Bois sont plus nombreux à avoir choisi le système P+R pour des questions d'économie. Le choix des abonnés des P+R de Bernex et de Frontenex semblent être motivé par une fibre écologique. Ces derniers sont aussi plus nombreux, avec les abonnés des P+R du Bachet et de Veyrier, à exprimer un problème de stationnement à proximité de leur lieu de travail.

Le problème du stationnement à proximité du lieu de travail, même s'il n'est pas évoqué spontanément comme une raison du choix pour le P+R, touche un nombre important de répondants. 94% des abonnés déclarent en effet ne pas avoir la possibilité de stationner gratuitement leur véhicule près de leur lieu de travail, alors qu'ils sont 82% à avoir un parking payant à proximité de leur travail.



## LES IMPRESSIONS

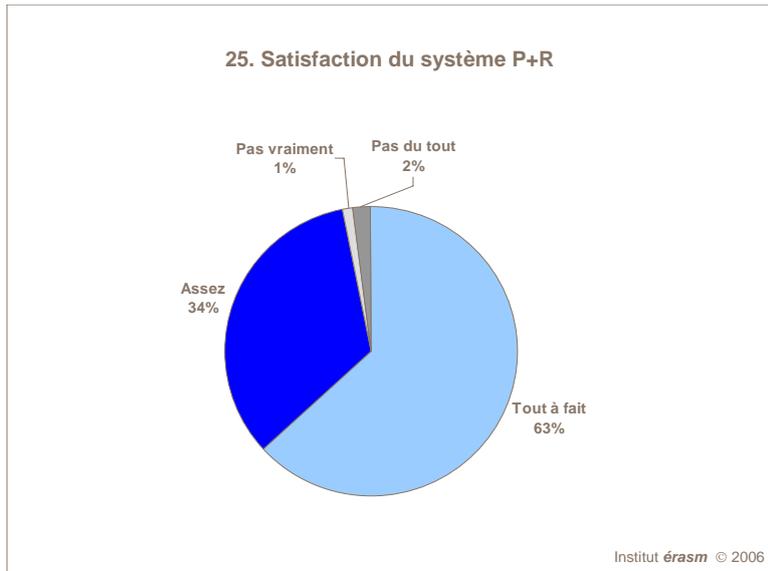
Nous allons maintenant aborder des questions concernant la perception du service P+R<sup>2</sup>. Les abonnés avaient la possibilité de qualifier le P+R qu'ils utilisent à l'aide de trois adjectifs. Un quart des abonnés estiment que les P+R sont **pratiques**. Les aspects **économiques** semblent également être un facteur en faveur des P+R, ainsi que la **propreté**, la **facilité à trouver des places de parking**, le sentiment de **sécurité** et la **facilité d'accès**. Il est intéressant de noter que les abonnés vivant en France sont plus nombreux à mettre en avant la propreté et la sécurité des P+R.



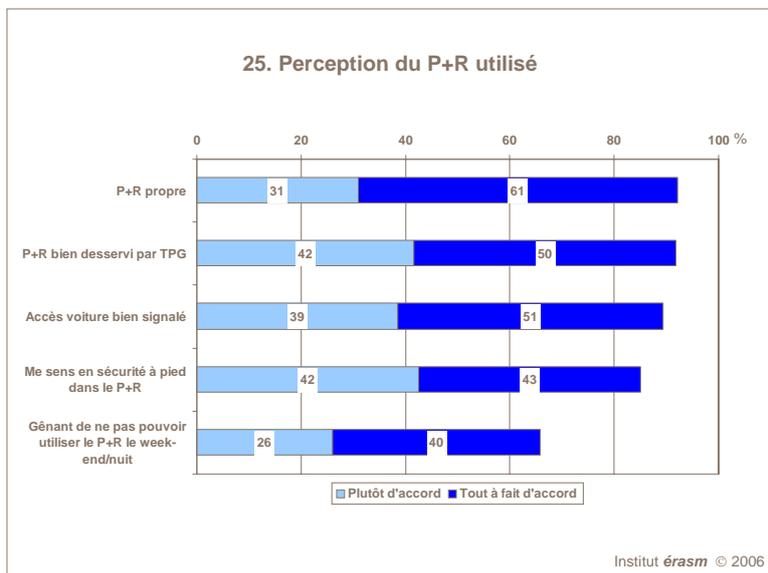
La grande majorité des abonnés semblent être satisfaits du service des P+R. Ils sont même 63% des participants à déclarer être tout à fait satisfaits de ce service.

---

<sup>2</sup> Certains P+R sont jugés comme plus satisfaisants que d'autres sur ces différents éléments testés. Nous avons donc créé un chapitre entier sur la perception des différents P+R, afin de mieux synthétiser l'information (Chapitre 3.7.)

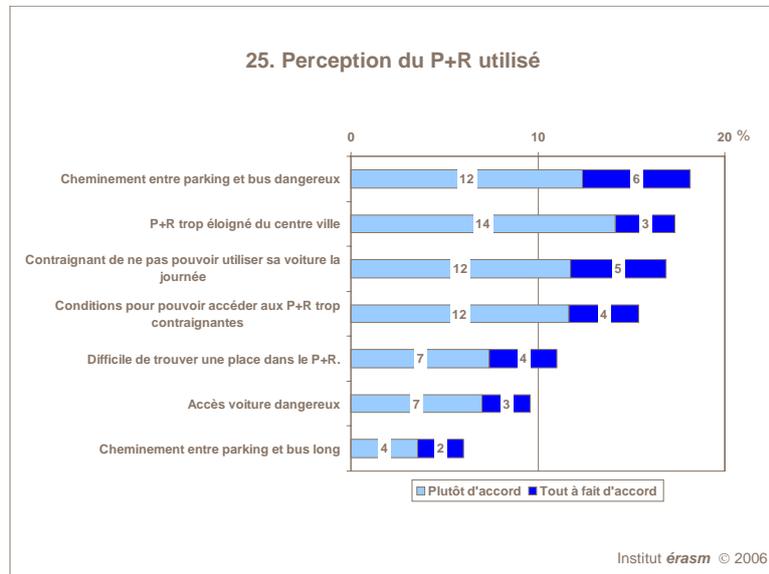


Les abonnés sont très sensibles à la propreté du P+R qu'ils utilisent (92%), ils sont également attentifs à la desserte des TPG (92%). La majorité d'entre eux estiment également que l'accès voiture est bien signalé (90%). Notons encore que plus de 80% des abonnés se sentent en sécurité à pied dans le P+R. Ils sont tout de même 66% des abonnés à regretter ne pouvoir utiliser leur abonnement le week-end ou la nuit.

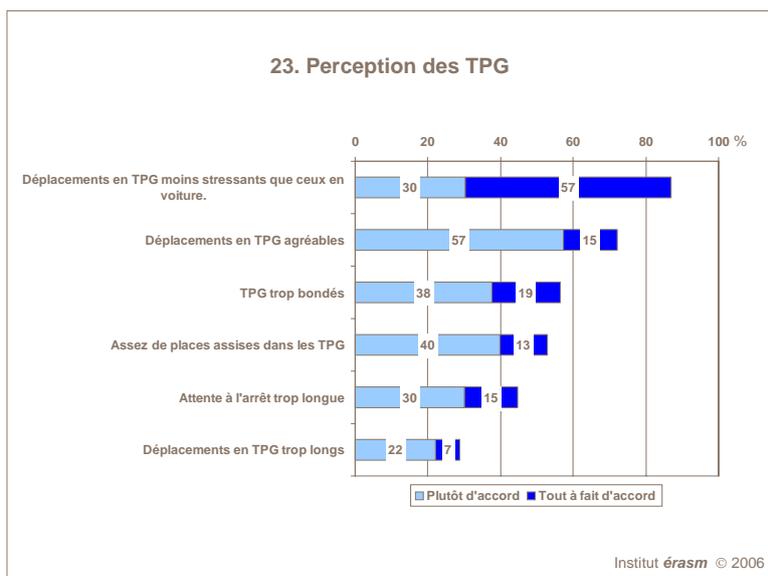


Alors que les abonnés regrettent de ne pas pouvoir utiliser le P+R le week-end ou la nuit, ils sont peu nombreux à trouver qu'il est contraignant de ne pas pouvoir utiliser leur voiture durant la journée (17%).

La configuration du P+R semble convenir à la majorité des abonnés : ils ne sont que 17% à estimer qu'ils sont trop éloignés du centre ville, 10 % à juger l'accès voiture dangereux et 18% à estimer le cheminement entre le parking et les TPG convenable. Ils sont par contre 16% à trouver que les conditions d'attribution à l'abonnement P+R sont très contraignantes.

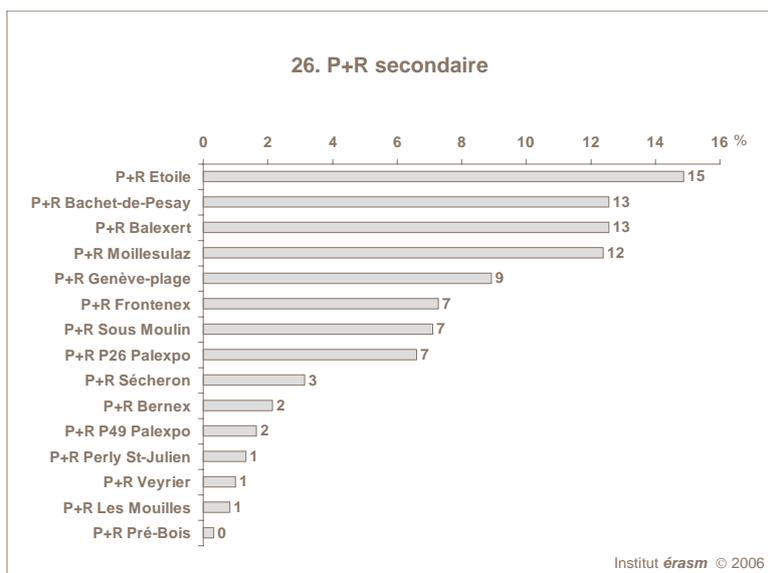


Les abonnés ont également dû décrire la perception qu'ils avaient des TPG. Ils sont globalement satisfaits et estiment que les déplacements en transports publics sont moins stressants que ceux effectués en voiture (87%). Ils sont même 72% à décrire leurs déplacements en TPG comme agréables, même s'ils estiment que ceux-ci sont souvent bondés (57%) et que l'attente à l'arrêt est trop longue (45%). Le nombre de places assises est jugé suffisant pour 53% des abonnés ; toutefois ce jugement est à relativiser, de nombreux P+R se trouvant en effet au départ des lignes. La longueur des déplacements entre le P+R et le lieu de travail semble poser moins de problèmes : seuls 25% des répondants estiment les trajets trop longs.



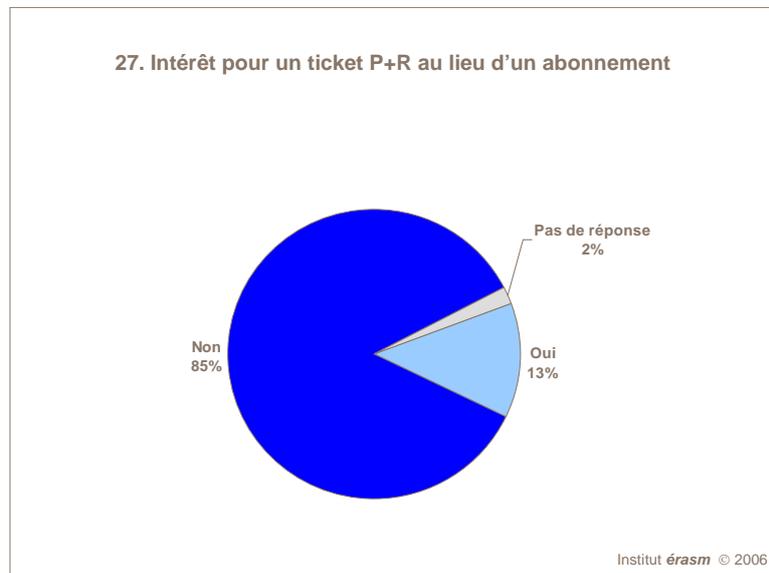
Nous avons vu que la durée du trajet en transports en commun doit être inférieure à 20 minutes pour être considérée comme plaisante. Il semblerait également que des places assises contribuent fortement à la satisfaction et à une baisse du stress.

55% des abonnés aimeraient même pouvoir accéder à des P+R supplémentaires. Ce sont les abonnés les moins satisfaits du P+R qu'ils utilisent actuellement qui expriment le plus fréquemment la volonté de vouloir accéder à un autre P+R. Quatre P+R sont parmi les plus plébiscités :

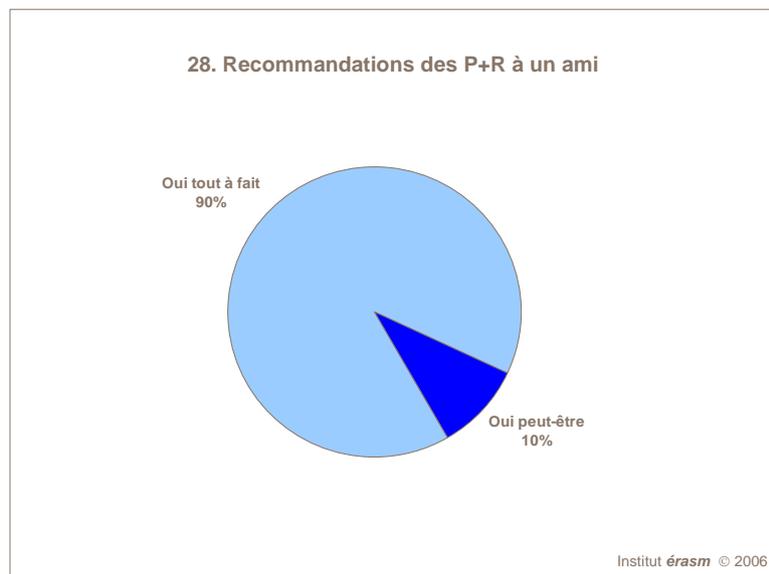


Les abonnés n'expriment pas de réel intérêt pour un ticket P+R journalier (parking et billet pour les transports collectifs), plutôt qu'un abonnement P+R mensuel ou annuel. Ce sont les

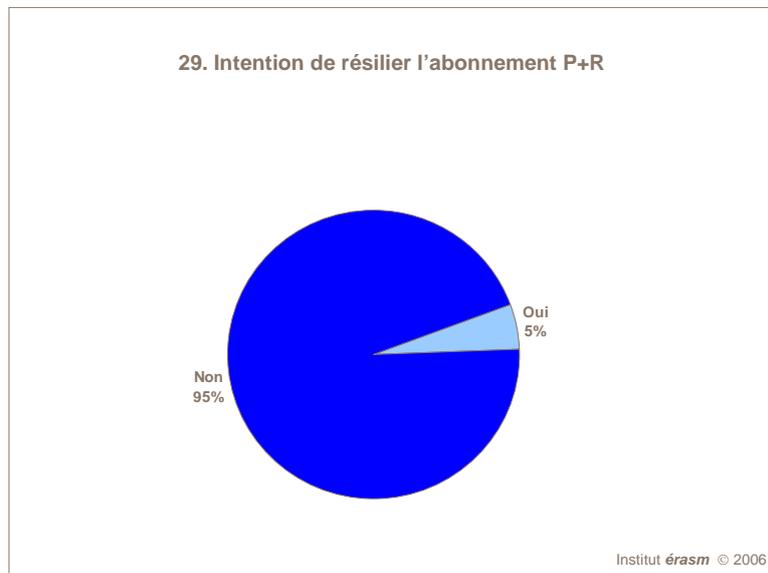
abonnés qui travaillent à temps partiel qui expriment évidemment l'intérêt le plus marqué (20%).



Le taux de satisfaction élevé constaté auprès des abonnés s'exprime au travers d'autres opinions. Ainsi, 90% d'entre eux se disent prêts à conseiller les P+R à un ami. Comme nous l'avons vu préalablement, le bouche à oreille est pour moitié le meilleur vecteur pour avoir connaissance du concept P+R.



5% des abonnés consultés ont l'intention de résilier leur abonnement P+R.



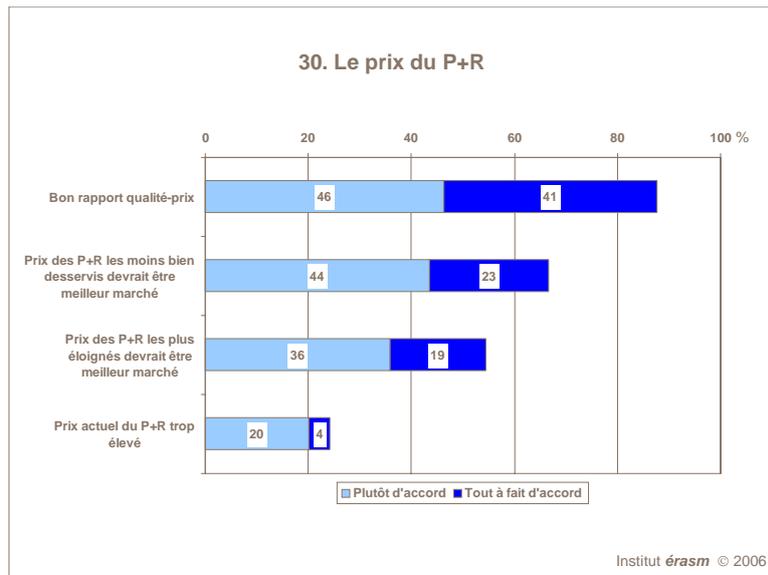
Les motifs évoqués sont les suivants :

- Changement de lieu de travail ;
- Utilisation d'autres moyens de transport en été (moto, scooter, vélo, etc.) ;
- Déménagement à l'étranger ;
- Congé maternité ou retraite.

Les raisons sont donc plutôt d'ordre fonctionnel et non dus à un problème de satisfaction à l'égard des P+R.

## LE PRIX DU P+R

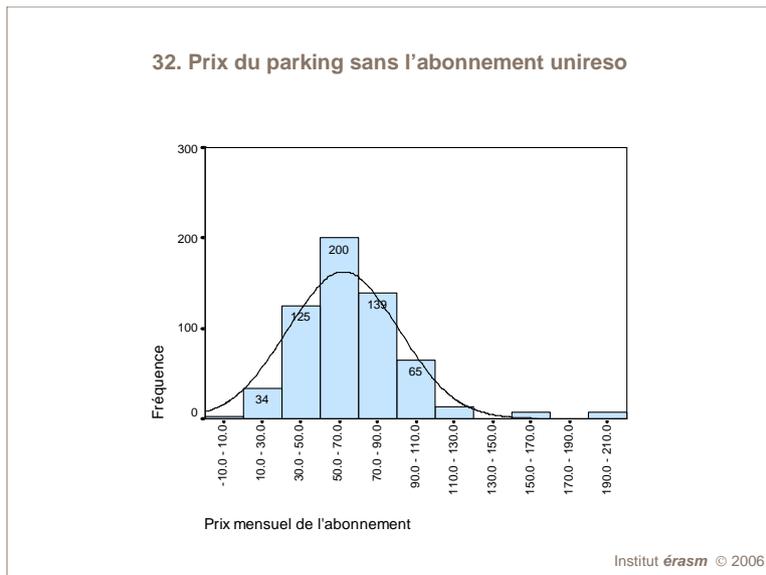
Le prix de l'abonnement P+R qui est actuellement de CHF 110.- par mois ou de CHF. 1'200.- par année contente 87% des répondants qui estiment que le rapport qualité prix est bon. Il est intéressant de noter que certains abonnés ne sont pas contre une variation du prix en fonction principalement de la desserte des TPG. En effet, selon les abonnés, les parkings moins bien desservis devraient être moins chers que les autres. En ce qui concerne la proximité avec la ville, les avis sont plus mitigés.



13% des abonnés auraient la possibilité d'avoir un rabais sur l'abonnement Unireso à travers leur employeur. Ce sont les abonnés habitant en Suisse et travaillant à temps partiel qui sont les plus nombreux à mentionner cette possibilité.



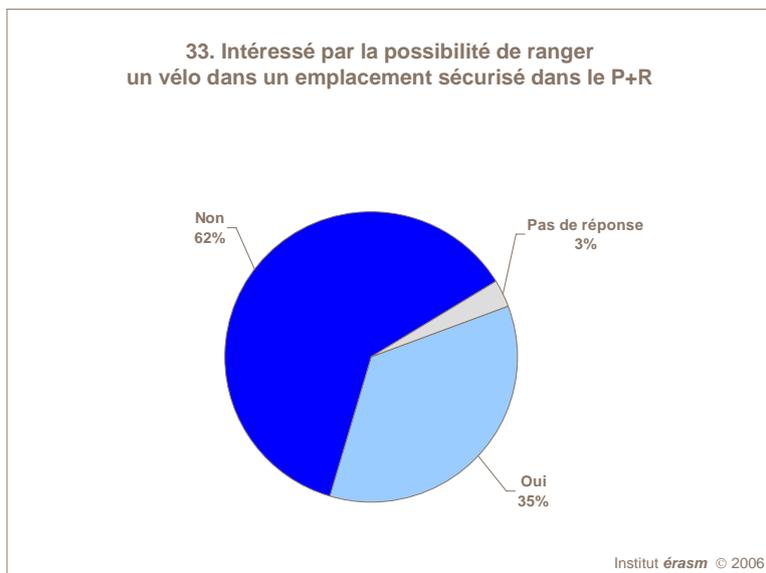
Nous avons demandé à ces abonnés quel prix ils seraient prêts à payer pour le parking sans l'abonnement Unireso. En moyenne, ils indiquent un prix de 62.- (médiane : 60.-).



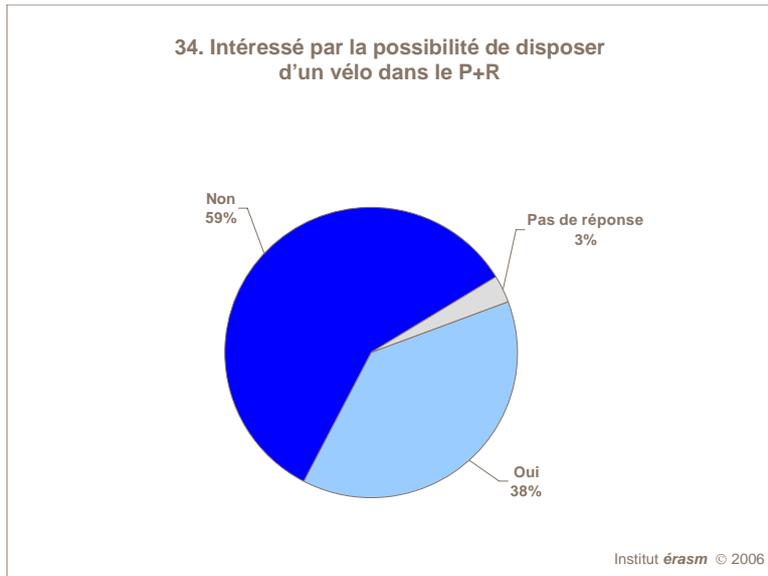
## AUTRES PRESTATIONS DU P+R

Les P+R souhaitent également répondre au mieux aux besoins de leurs clients et ont souhaité connaître leur avis sur la possible d'une mise à disposition de nouveaux services.

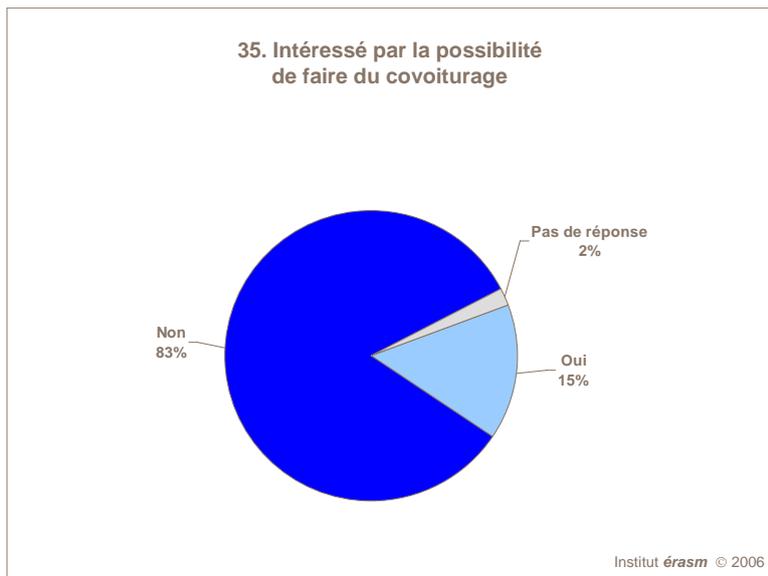
35% des abonnés seraient intéressés par la possibilité de ranger leur vélo personnel dans un emplacement sécurisé situé dans le parc relais.



Un nombre similaire d'abonnés déclarent qu'ils apprécieraient de pouvoir disposer d'un ou de leur vélo dans le parc relais.



Le covoiturage, quant à lui, n'intéresse que très peu de répondants (15%).



## LES CONSTATS

Le taux de réponse pour un sondage postal est élevé (41%) et démontre un intérêt marqué des abonnés P+R pour le système qu'ils utilisent très régulièrement. Le constat est le même face au grand nombre de remarques, de commentaires et de propositions d'améliorations.

Le profil des abonnés P+R est plus féminin que ne le laissait suggérer la base informatique des P+R. En effet, 79% des abonnés sont des abonnées. Les réponses laissent donc apparaître des préoccupations plus féminines, comme la sécurité des piétons dans les P+R, la signalisation et la sécurité du P+R en voiture ou encore la propreté du P+R.

La grande majorité des abonnés sont des résidents de France voisine (71%) et 39% sont Suisses ou Franco-suisses.

La durée totale moyenne du trajet entre le domicile et le lieu de travail est de 40 minutes. Cette durée a peu d'influence sur le niveau de satisfaction des abonnés. Par contre, les trajets en transports publics influencent le niveau de satisfaction et ne devraient pas excéder 20 minutes. Un trajet plus long suscite des réactions d'insatisfaction. Notons encore que les abonnés des P+R ont, pour une grande majorité, une liberté restreinte quant à leur heure d'arrivée dans les P+R, celle-ci dépendant en effet de leur profession.

Les utilisateurs des P+R sont très satisfaits du système P+R (63% de "très satisfait" et 34% de "assez satisfait"). Certains P+R récoltent des avis encore plus favorables, puisqu'au bénéfice des conditions suivantes :

- Une bonne desserte des TPG ;
- Une proximité avec le centre ville ;
- Un accès au P+R bien signalé et sans danger ;
- Une bonne sécurité des piétons dans le P+R ;
- La possibilité de trouver des places assises dans les TPG ;
- Une longueur de trajet inférieure à 20 minutes.

La moitié des abonnés se déplacent durant la journée en transport public. Les abonnés suisses et travaillant à plein temps utilisent plus fréquemment les TPG durant la journée pour leurs déplacements privés et professionnels.

La motivation principale pour utiliser le système P+R est le fait de ne pas avoir la possibilité de trouver une place de stationnement à proximité du lieu de travail. Les abonnés ont également mentionné le gain de temps et d'argent (bon rapport qualité-prix du concept P+R). Les abonnés peuvent concevoir que les P+R mieux desservis par les transports publics pourraient être plus chers.

Par ailleurs, 55% des abonnés aimeraient pouvoir accéder à un P+R secondaire. Ce souhait est plus marqué dans les P+R où les abonnés ont de la difficulté à trouver une place de parking.

**FIN**