



Rapport d'enquête de satisfaction

Expérimentation sur la fermeture du PN 13

Service concertation - citoyenneté
27 juillet 2020

Suite à un certain nombre de préoccupations des riverains concernant la circulation rue Jean Mermoz, boulevard Pierpont Morgan et boulevard Amélie Gex, la décision d'une fermeture expérimentale du passage à niveau du boulevard Pierpont Morgan (PN n°13) a été prise afin de sécuriser et d'améliorer la qualité de vie des habitants à compter du 1er juillet 2019. Pour clôturer cette phase d'expérimentation, le maire, Renaud Beretti, a annoncé lors des réunions de quartier à l'automne 2019 qu'une enquête de satisfaction serait menée afin d'évaluer les impacts de cette expérimentation sur les usages des riverains et leur sentiment sur la sécurité.

Ainsi, nous avons construit un questionnaire avec les riverains lors d'un *Forum participatif* dans le quartier de Choudy. Cela nous a permis de prendre en compte les avis concernant les usages et donc les critères à évaluer dans les questions, ainsi que le mode d'administration de l'enquête.

La période électorale suivie de la crise sanitaire ont rallongé les délais de l'enquête. Par ailleurs, elles nous ont permis de réunir les moyens nécessaires afin d'aller à la rencontre des riverains. L'enquête s'est donc déroulée du 22 juin au 20 juillet 2020.

PROTOCOLE ET PASSATION

La zone

La zone d'enquête préalablement définie comprend les riverains proches du passage à niveau, les plus concernés par la circulation qui visait à contourner le rond point de l'hôpital et le boulevard de Lattre de Tassigny. Elle doit aussi permettre d'identifier le rayon d'impact de cette expérimentation. Pour cela les rues qui ont été choisies étaient les suivantes :

- Rue Jean Mermoz
- Boulevard Pierpont Morgan
- Passage Pierpont Morgan
- Rue Maryse Bastié
- Impasse Jean Mermoz
- Rue Elvire
- Impasse des Combettes
- Boulevard Amélie Gex
- Chemin de Gamont
- Hameau de Choudy
- Passage Garibaldi
- Avenue du Petit Port
- Chemin du Pêcheur
- Chemin des tourterelles



L'enquête a été réalisée de trois manières différentes par le biais de divers supports afin de permettre à chacun de répondre en fonction de ses usages et de sa disponibilité. Pour cela, le questionnaire a donc été adapté aux supports utilisés :

- En face à face grâce à une tablette tactile
- Sur internet via *un formulaire web* à remplir après diffusion d'un courrier dans les boîtes aux lettres des riverains
- Par retour de courrier via *un formulaire papier* à remplir transmis dans les boîtes aux lettres des riverains

Nous avons donc effectué l'enquête en deux phases :

1) Dans un premier temps, nous sommes allés à la rencontre des habitants. Pour cela, nous avons fait appel à deux personnes en contrat d'insertion sur deux semaines, à raison de trois jours par semaine. Nous avons au préalable défini des créneaux de passage pour pouvoir rencontrer les riverains dans des situations différentes : le matin de 10h30 à 13h30 et l'après-midi de 16h30 à 18h. Nous avons effectué deux à trois passages dans chaque rue. Lors de ces passages, les agents relevaient les numéros des habitations pour lesquelles nous avons déjà eu des répondants afin d'éviter les doublons. Cette première phase s'est déroulée du 22 juin au 3 juillet 2020.

2) La seconde phase a consisté à distribuer dans les boîtes aux lettres des habitants qui n'avaient pas été présents lors des précédents passages, un courrier les invitant à participer à l'enquête. Ainsi, 253 courriers ont été déposés dans la zone définie ci-dessus.¹ Les habitants étaient invités à répondre au questionnaire jusqu'au 20 juillet 2020 soit par retour de courrier soit directement sur internet par le biais d'un lien url.

L'échantillon

Le nombre de foyers estimé dans la zone est de 365². Nous avons récolté **213** réponses au total (135 en *face à face*, 53 par retour de *courrier* et 25 par réponse au *questionnaire web*).

Le taux de réponses global est de **55,1%** (sans prendre en compte les répondants n'étant pas dans la zone d'impact soit 13 répondants en moins).

Plus d'un foyer sur deux dans la zone d'impact de la fermeture du passage à niveau s'est donc exprimé quant à la satisfaction concernant cette expérimentation.

L'échantillon est réparti de la manière suivante :

1/ Dans quelle rue habitez-vous ?	COUNTA de 1/ Dans quelle rue habitez-vous ?
Autre	14,6%
Boulevard Amélie Gex	13,1%
Boulevard Pierpont Morgan - côté hôpital	11,7%
Boulevard Pierpont Morgan - côté lac	21,6%
Chemin de Gamont	3,8%
Impasse des Combettes	1,9%
Impasse Jean Mermoz	3,3%
Rue du Mont granier	3,8%
Rue Elvire	7,5%
Rue Jean Mermoz	16,4%
Rue Maryse Bastié	2,3%
Total général	100,0%

Lors de l'examen de la base de données, nous avons supprimé des répondants web ayant répondu plusieurs fois au questionnaire. Nous avons aussi remarqué que selon le mode de réponse à l'enquête, les habitants effectuaient des réponses plus ou moins longues aux questions ouvertes. Par courrier, les réponses étaient plus longues et descriptives.

¹ Nous n'avons pas déposé de courrier dans le Hameau de Choudy ainsi que dans le Passage Garibaldi car nous avons rencontré 13 riverains sur ces deux rues pour la plupart, non préoccupés par la fermeture du passage à niveau. Nous avons donc conclu que ces rues n'étaient pas directement impactées par cette décision.

² avec une marge de 9% appliquée en raison de la présence de logements secondaires et de la marge d'erreur du nombre de courriers déposés

RÉSULTATS ET ANALYSE

Satisfaction

Le premier axe d'évaluation du questionnaire est la satisfaction générale concernant la fermeture du passage à niveau n°13.

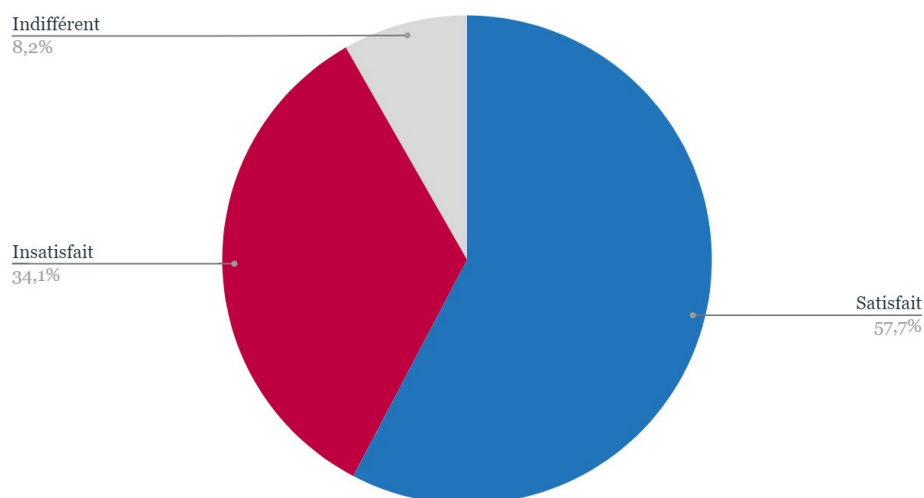
→ On observe donc que les taux de satisfaction sont les suivants:

2/ Êtes-vous satisfait de la fermeture du passage à niveau du boulevard Pierpont Morgan ?	Effectifs
Satisfait	52,6%
Insatisfait	36,6%
Indifférent	10,8%
Total général	100,0%

La majorité des répondants est donc satisfaite de cette expérimentation.

Concernant le taux de répondant "indifférents", il faut souligner que, plus on s'éloigne du passage à niveau, plus le taux est important. Ainsi, lorsque l'on soustrait les rues qui ne sont pas directement concernées par la fermeture, on observe que le taux de satisfaction augmente de 9,7% et le taux d'insatisfaction baisse de 6,8%.

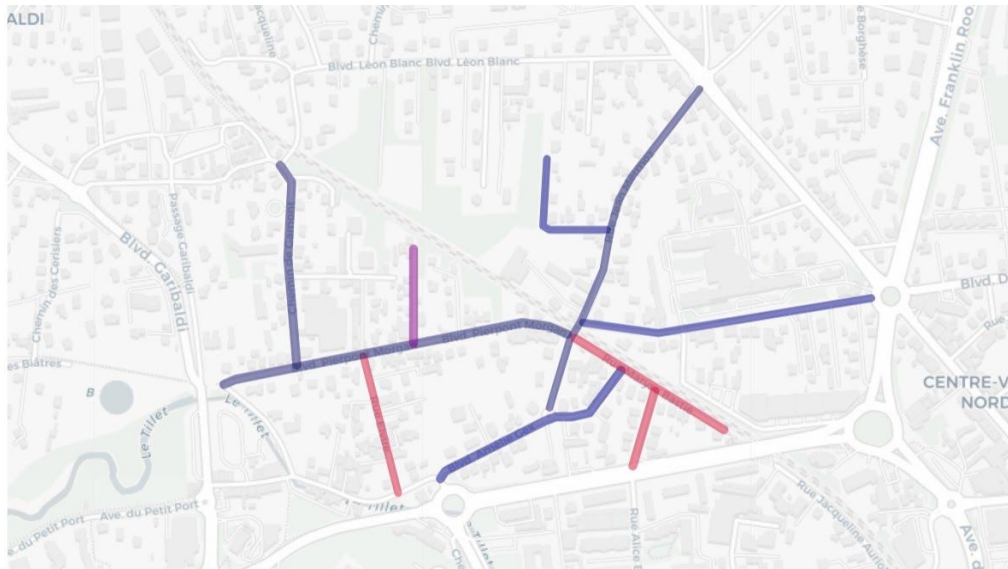
Taux de satisfaction global



→ Pour avoir un regard plus précis, il est important de se questionner sur la répartition de ces taux.

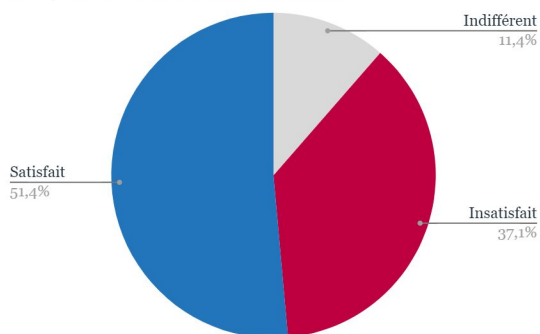
On observe qu'en fonction des rues, les taux ne sont pas identiques au taux de satisfaction global. Il y a donc trois rues à majorité insatisfaite : la rue Elvire, la rue du Mont Granier ainsi que la rue Maryse Bastié. On observe trois rues où la satisfaction dépasse les 70% des interrogés : le boulevard Pierpont Morgan côté hôpital, l'impasse Jean Mermoz et le

boulevard Amélie Gex. Quant à la rue Jean Mermoz ainsi que le boulevard Pierpont Morgan côté lac, les taux sont proches du taux global de satisfaction. La carte ci-dessous nous permet de visualiser ces phénomènes :

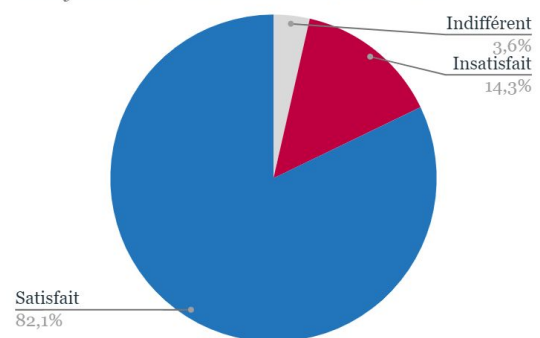


- Satisfait à plus de 70% des interrogés
- Satisfait à plus de 50% des interrogés
- Equilibre entre satisfaction et insatisfaction des interrogés
- Insatisfait à plus de 50% des interrogés

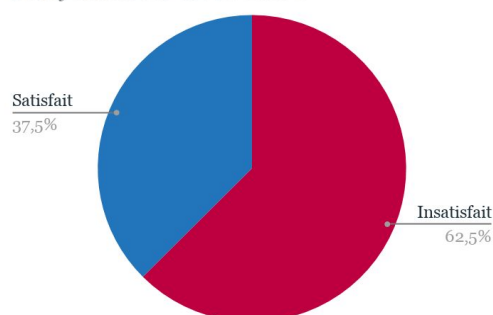
Satisfaction sur la rue Jean Mermoz



Satisfaction sur le boulevard Amélie Gex



Satisfaction sur la rue Elvire



→ On observe donc que les grands axes sont impactés plus positivement que les petits. En effet, sur le boulevard Pierpont Morgan, ainsi que sur le boulevard Amélie Gex et la rue Jean Mermoz, où les flux de circulation étaient les plus importants (comprenant la circulation automobile et les poids-lourds ne pouvant passer sous le pont du boulevard de Lattre de Tassigny), les sorties d'habitations sont simplifiées et la circulation a considérablement diminué. Par ailleurs, sur les petits axes, les flux de circulation devant les habitations n'étaient pas problématiques. Ainsi, ils sont sujets aux inconvénients liés aux détours et aux bouchons sur les grands axes mais ressentent moins les effets positifs de la fermeture du passage à niveau. Cela signifie que sur les petits axes, l'accès à l'habitation est rendue difficile par les détours alors qu'il est facilité sur les grands axes par la réduction des flux de circulation.

1/ Dans quelle rue habitez-vous ?	Satisfaction			Total général
	Indifférent	Insatisfait	Satisfait	
Autre	25,8%	51,6%	22,6%	100%
Boulevard Amélie Gex	3,6%	14,3%	82,1%	100%
Boulevard Pierpont Morgan - côté hôpital	8,0%	12,0%	80,0%	100%
Boulevard Pierpont Morgan - côté lac	6,5%	39,1%	54,3%	100%
Chemin de Gamont	12,5%	37,5%	50,0%	100%
Impasse des Combettes	--	50,0%	50,0%	100%
Impasse Jean Mermoz	--	28,6%	71,4%	100%
Rue du Mont granier	25,0%	62,5%	12,5%	100%
Rue Elvire	--	62,5%	37,5%	100%
Rue Jean Mermoz	11,4%	37,1%	51,4%	100%
Rue Maryse Bastié	40,0%	40,0%	20,0%	100%
Total général	10,8%	36,6%	52,6%	100%



Rapport d'enquête de satisfaction Expérimentation sur la fermeture du PN 13

Service concertation - citoyenneté
27 juillet 2020

CONCLUSION

Nous constatons au terme de cette enquête qu'une majorité nette se dégage en faveur de la fermeture du passage à niveau. Celle-ci est plus importante sur les axes concernés par la circulation de contournement entre l'avenue du Grand Port et le rond-point Lamartine pour éviter le boulevard de Lattre de Tassigny. Il s'agissait là de l'objectif initial de l'expérimentation. Il semble donc atteint.

Par ailleurs, on constate que les insatisfaits ne sont pas répartis de manière homogène sur la zone d'expérimentation. En effet, il y a trois rues avec une majorité d'interrogés insatisfaits : ce sont celles où les temps de circulation ont été le plus augmentés dans le quartier autour du passage à niveau et qui n'étaient pas ciblées par la fermeture. Ces habitants n'ont donc pas la possibilité de mettre en balance inconvénients et avantages car ils n'ont que les inconvénients. Chacune de ces rues devrait donc - dans l'hypothèse du maintien de la fermeture du passage à niveau - faire l'objet d'un travail spécifique de la mairie pour que ces problématiques soient supprimées ou atténuées.