
ENQUÊTE DE SATISFACTION – TRANSPORTS D'ÉLÈVES

1. INTRODUCTION

Dans le but de connaître leur avis sur le nouveau système de transports d'élèves effectif depuis le 13 décembre 2021 et d'envisager d'éventuelles mesures d'amélioration, un questionnaire a été transmis, par courriel, début juillet 2022, aux parents d'élèves de la commune Troistorrents, via le secrétariat de la direction des écoles.

La commune de Troistorrents compte environ **580 familles avec enfants en âge de scolarité obligatoire**, dont environ **380 ayants droit aux transports publics** (selon règlement actuellement en vigueur).

À la mi-août, délai imparti pour répondre au sondage, **117 réponses sur 522 envois ont été recensées**. Le taux de participation s'élève donc à **22.4%**. Les **117 réponses** représentent environ 30% des ayants droit aux transports et **20%** de la totalité des enfants en âge de scolarité obligatoire.

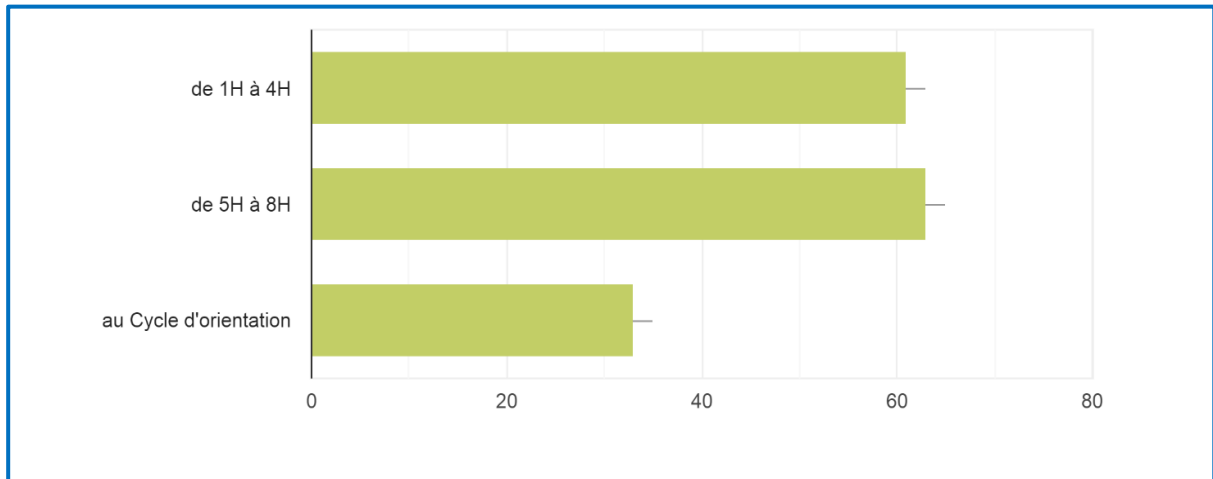
Des personnes ayant répondu de manière incohérente à certaines questions, leurs réponses n'ont pas été prises en considération pour lesdites questions. Le nombre de réponses est donc variable selon les questions.



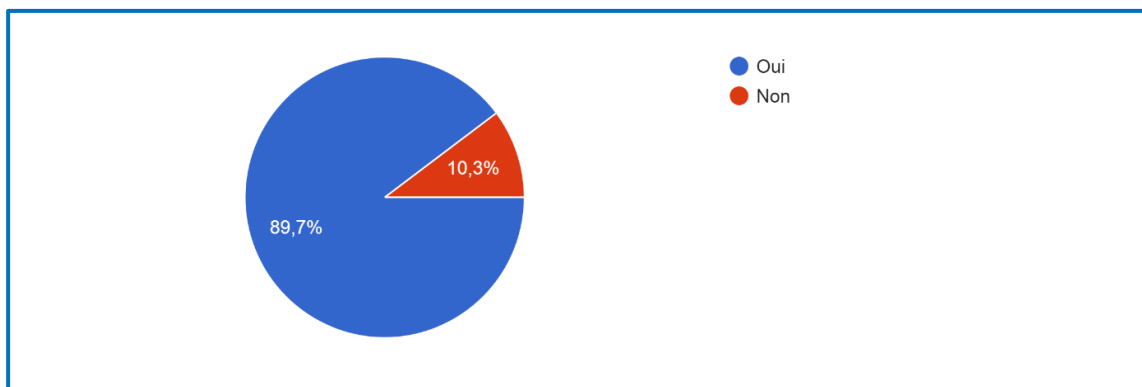
2. RÉSULTATS

Questions générales

Question 1 : Votre ou vos enfants sont-ils scolarisés dans le degré suivant (plusieurs réponses possibles) ? (117 réponses)



Question 2 : Votre ou vos enfants ont-ils le droit au transport pour se rendre à l'école (selon le périmètre défini dans le règlement communal*) ? (117 réponses)



*Dans les grandes lignes, le règlement communal stipule que les élèves de 1H à 4H au-delà de 900 m de distance entre la maison et l'école ont le droit à un transport scolaire. Pour les élèves de 5H à 11CO, c'est au-delà de 30 minutes (environ 1.5 km de distance) entre leur domicile et l'établissement scolaire que les élèves ont droit de recourir aux transports scolaires. Dans certains cas, un défraiement est octroyé aux parents devant conduire eux-mêmes leurs enfants à un arrêt de bus/train ou à l'école pour des questions d'accessibilité ou de sécurité.

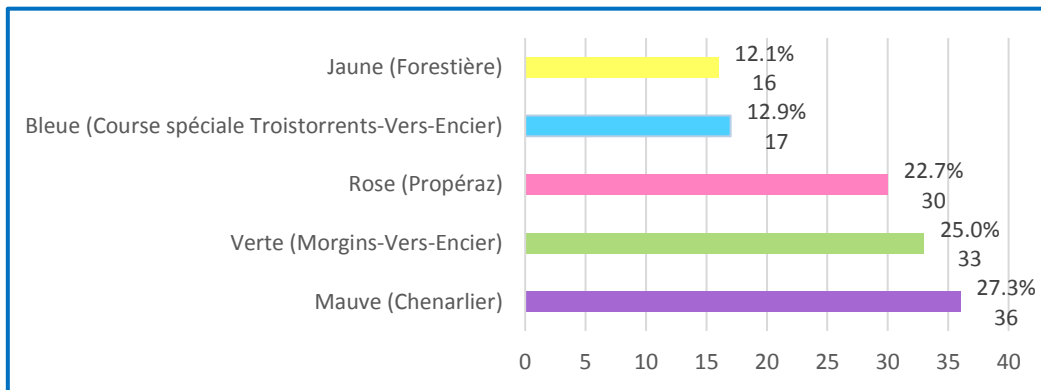
Question 2b : Votre ou vos enfants n'ont pas le droit au transport pour se rendre à l'école (selon le périmètre défini dans le règlement communal) mais votre ou vos enfants ont besoin d'un transport pour se rendre à l'UAPE, chez la maman de jour, garde partagée, etc. ? (117 réponses)

15 personnes ont répondu oui à cette question. Sur ces 15 personnes, 11 ont également répondu oui à la question précédente. Leurs enfants utilisent donc les transports à la fois pour se rendre à l'école et pour se rendre chez leurs moyens de garde.

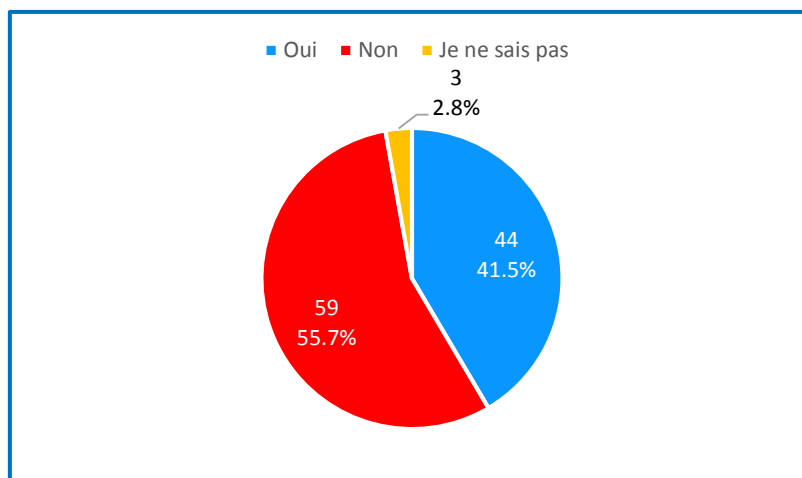
Seuls 3 répondants n'ayant pas droit au transport pour se rendre à l'école ont indiqué avoir besoin du transport pour se rendre chez des moyens de garde.

11 répondants ont indiqué ne pas avoir du tout recours au transport d'élèves. Leurs réponses ont donc été écartées de l'analyse pour la suite des résultats.

Question 3 : Quelle ligne de transport votre ou vos enfants utilisent-ils (plusieurs réponses possibles) ? (106 réponses)



Question 4 : Vous est-il arrivé, durant les 2 derniers mois, et très personnellement, de rencontrer un problème manifeste de non-respect de la prestation attendue pour ce transport ? (106 réponses)



41,5% des répondants déclarent avoir rencontré un problème de non-respect de la prestation attendue. La majorité concerne les lignes mauve (50% de oui), verte (51,5%) et bleue (58,8%). Sur les lignes jaune et rose, la majorité déclare ne pas avoir rencontré de problème.

Question 5 : En lien avec la question précédente et de manière très synthétique, pouvez-vous préciser le problème rencontré ?

58 répondants affirment n'avoir rencontré aucun problème ou n'avoir aucune remarque à formuler. Les principaux problèmes relevés concernent des problèmes d'horaires (17.39%), des problèmes d'itinéraires (7.25%), l'absence de bus (5.80%) et le manque de places assises pour les enfants (6.52%).

Remarques	Nombre	%
Aucun problème ou remarques	58	42.03%
Problèmes de prestations	46	33.33%
Retard / horaires pas respectés	24	17.39%
Mauvaise connaissance du tracé/mauvais arrêt	10	7.25%
Absence de bus / course annulée	8	5.80%
Horaires pas adaptés (longue attente dans la cour)	4	2.90%
Problèmes de sécurité	20	14.49%
Manque de place, enfants debout	9	6.52%
Sécurité générale	4	2.90%
Manque de sécurité arrêt de bus (stade)	2	1.45%
Bus non adéquat pour le transport scolaire	2	1.45%
Sécurité de la route jusqu'à l'arrêt	2	1.45%
Ceinture rarement disponible	1	0.72%
Problèmes liés aux chauffeurs	6	4.35%
Insulte les autres usagers de la routes / parents	3	2.17%
Conduite brutale, sportive, non adaptée	2	1.45%
Natel au volant	1	0.72%
Problèmes liés aux arrêts	3	2.17%
Arrêt de bus mal placé	1	0.72%
Pas d'abris	1	0.72%
Pas d'arrêt route des Champs	1	0.72%
Autres problèmes	5	3.62%
Payer 5 CHF pour récupérer un objet oublié / impossible de récupérer sa veste	2	1.45%
Mélange entre petits et grands	2	1.45%
Impossible d'acheter un billet pour une course extrascolaire	1	0.72%
Total	138	100.00%

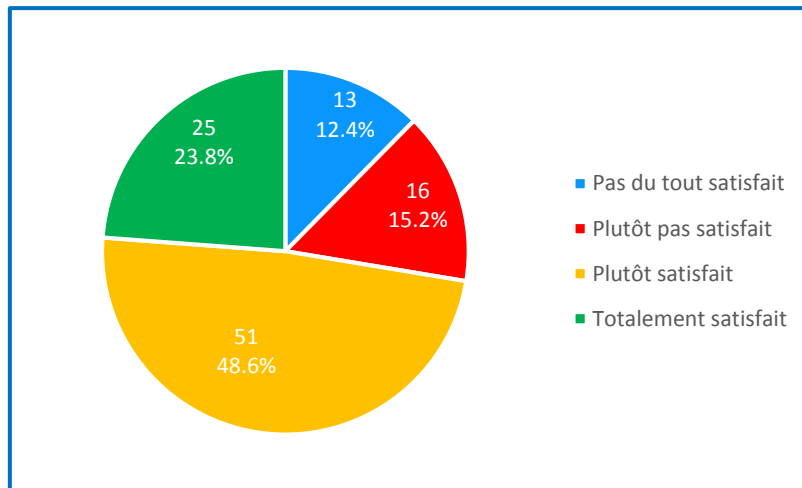
Après analyse de ces remarques par ligne, il s'avère que les problèmes liés aux horaires concernent majoritairement la ligne mauve (MobiChablais-Chenarlier). Ce problème avait déjà bien été identifié par la Commune et les TPC durant l'année scolaire.

L'absence de bus ou l'annulation de course concerne principalement la ligne verte (Ligne 61-Morgins-Vers-Encier). Ceci est à mettre en lien avec des erreurs de chauffeurs survenues à quelques reprises durant le premier semestre 2022 (oubli de passer à l'arrêt du Village avant de continuer le parcours en direction de Vers-Encier) ainsi qu'à des retards prolongés en raison de travaux sur la route.

Les remarques liées à la sécurité concernent, quant à elles, les lignes mauve, verte et rose. Ceci s'explique par le matériel roulant différent entre ces lignes et les lignes jaune et bleue. Raison pour laquelle cette remarque ne revient pas chez les répondants concernés par ces deux lignes avec des bus dédiés au transports d'élèves (places assises avec ceintures uniquement).

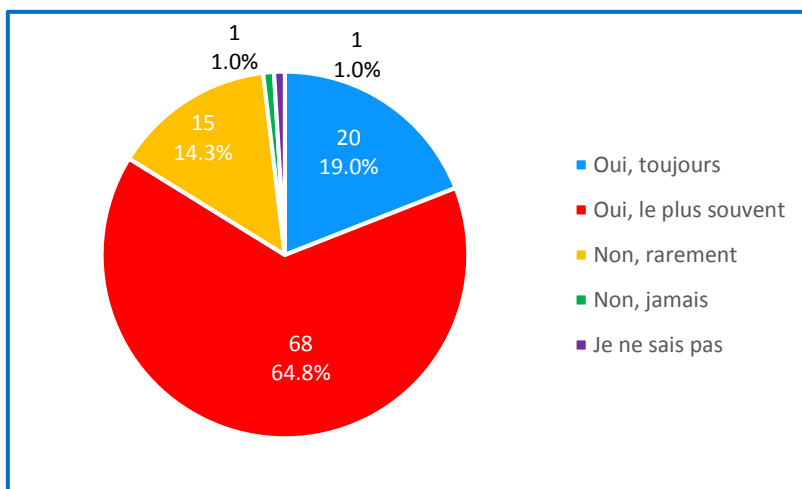
Horaires

Question 6 : Comment situez-vous votre niveau de satisfaction générale concernant le transport de votre ou vos enfants ? (105 réponses)



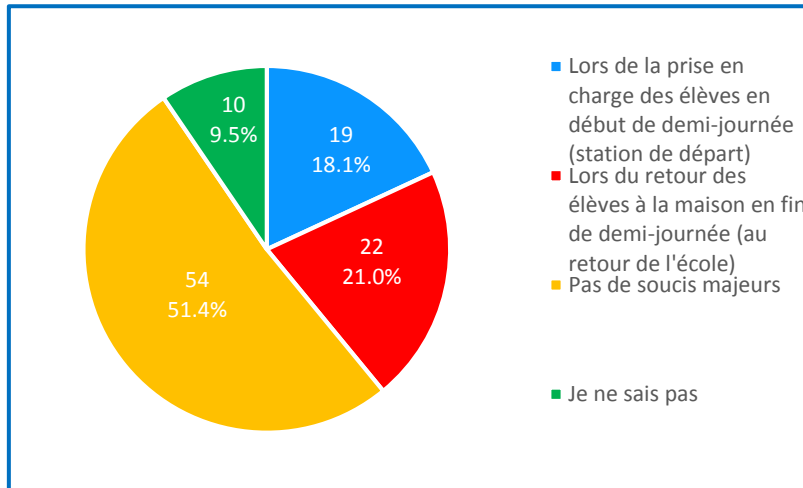
La majorité des répondants se disent satisfaits des prestations proposées (72,4%).

Question 7 : Les horaires de passage des bus pour votre ou vos enfants vous semblent-ils respectés ? (105 réponses)



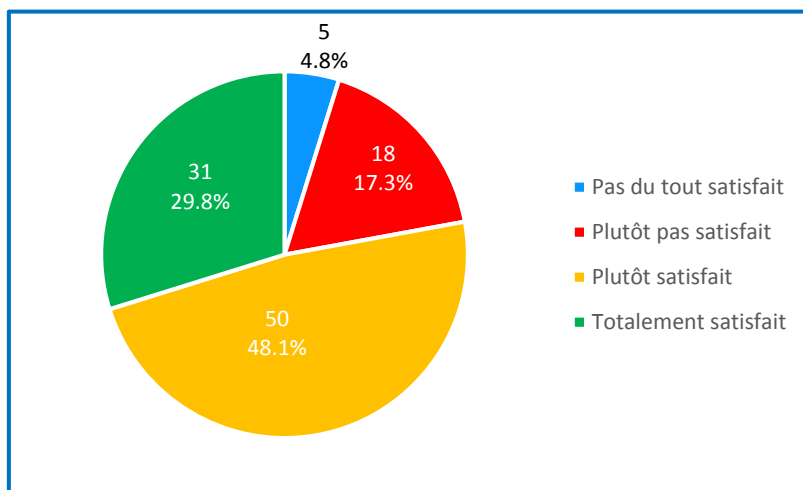
D'après la majorité des répondants (83,8%), les bus respectent globalement les horaires de passage et ceci pour toutes les lignes.

Question 8 : Y'a-t-il, à vos yeux, des soucis de respect plutôt ... (105 réponses)



Comme pour les questions précédentes, la majorité des répondants n'a pas de soucis majeurs avec les retards des bus. Pour ceux qui en ont, les soucis sont présents autant à l'aller qu'au retour.

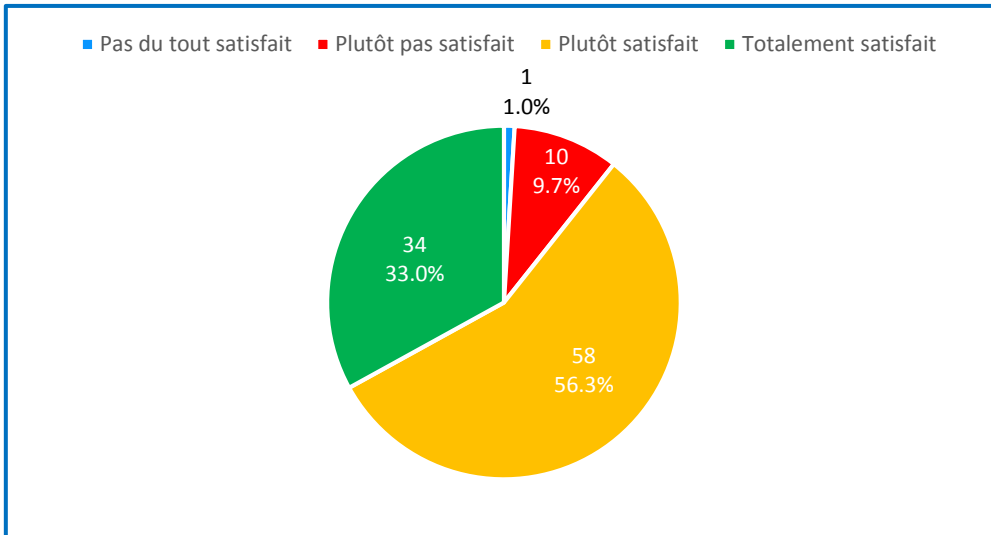
Question 9 : De manière générale, l'horaire proposé et prévu vous donne-t-il satisfaction ? (104 réponses)



De manière générale, les horaires prévus et proposés sur toutes les lignes donnent satisfaction aux utilisateurs.

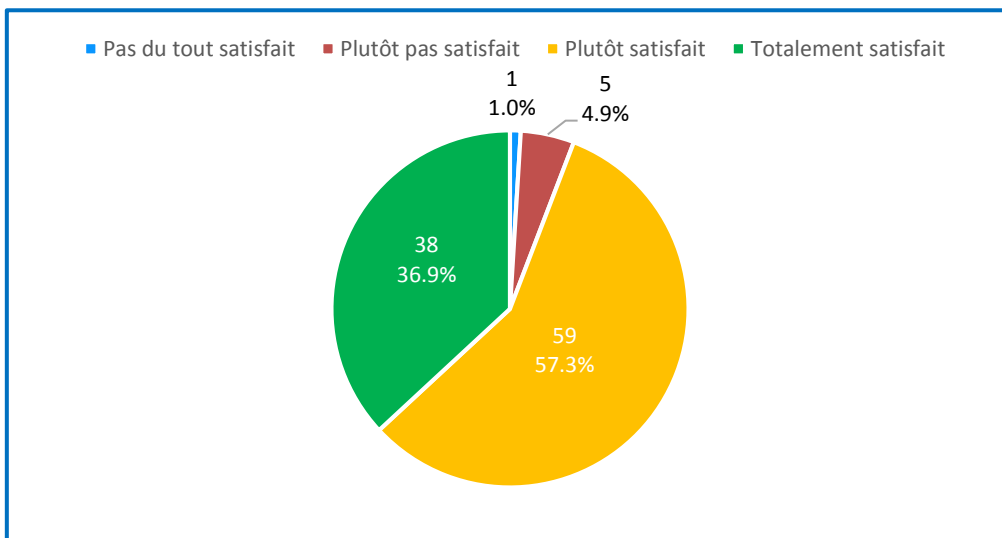
Qualité de la prestation

Question 10 : Les relations avec les chauffeurs sont-elles satisfaisantes ? (103 réponses)



Pour la plupart des usagers (89,3%), les relations avec les chauffeurs sont satisfaisantes et aucune réclamation n'est formulée.

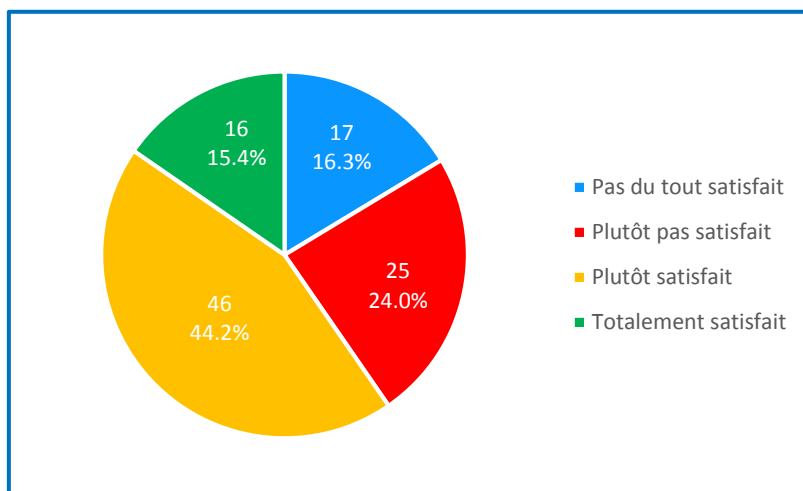
Question 11 : Comment jugez-vous la propreté des bus ? (103 réponses)



La majorité des répondants (94,2%) est globalement satisfaite de la propreté des bus.

Sécurité

Question 12 : Comment évaluez-vous votre degré de satisfaction sur la sécurité générale des transports ? (104 réponses)



Malgré les réclamations faites à la question 5, les répondants sont globalement satisfaits des prestations proposées relativement à la sécurité.

Question 13 : En lien avec la question précédente, nous vous remercions de nous faire part de vos éventuelles remarques sur la sécurité.

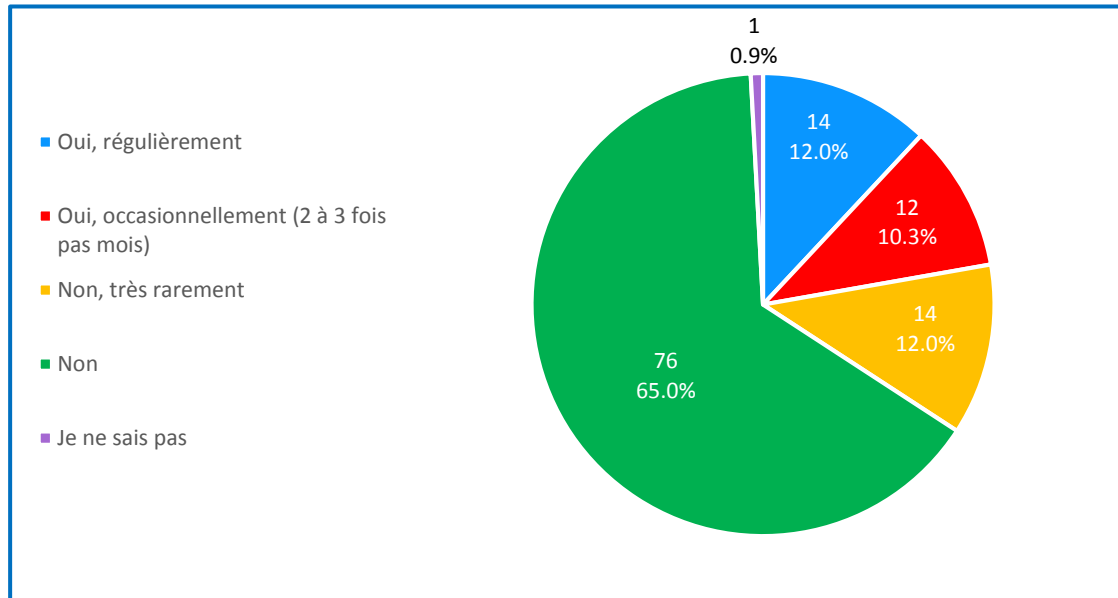
Bien que les utilisateurs soient pour la plupart plutôt satisfaits des prestations, quelques remarques ont tout de même été émises. La remarque ayant été la plus recensée se rapporte au manque de places assises et à l'impossibilité de s'attacher dans les bus. Ceci est en lien avec le type de matériel roulant utilisé, qui autorise les usagers, adultes ou enfants, à se tenir debout en respect avec la législation en vigueur. Il s'agit là d'un changement dans la prise en charge, déjà en place dans de nombreuses autres communes de Suisse, mais auquel les parents de la commune doivent encore s'habituer.

Dans les autres réponses obtenues, la sécurité des arrêts de bus a été questionnée, en particulier pour les arrêts suivants : route du Stade et Perraya. Un manque de place et d'aménagement à certains arrêts a également été relevé, notamment concernant les arrêts situés le long de la route cantonale H201. A ce sujet, la Commune travaille actuellement, avec le Service de la mobilité du Canton du Valais, à l'élaboration des plans d'aménagement de l'ensemble des arrêts de la commune. L'objectif premier est de mettre en conformité l'ensemble des arrêts en regard de la Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand). Dans plusieurs secteurs, d'importants travaux seront nécessaires afin de réaliser des arrêts accessibles à tous. Afin de répartir les dépenses liées à ces travaux sur plusieurs exercices comptables, la Commune et le Canton ont décidé de les réaliser en différentes étapes à partir de 2023.

D'autres remarques plus ponctuelles concernent la conduite des chauffeurs jugée parfois comme trop « brusque » ainsi que le mélange entre les grands et les petits enfants. Concernant la conduite des chauffeurs, la remarque a été remontée à la direction des TPC pour suite utile.

Questions finales

Question 14 : Votre ou vos enfants utilisent-ils MobiChablais ou le bus de la ligne 61 (Morgins-Collombey) à d'autres fins que celles prévues pour se rendre à l'école (entraînement, activités en week-end, etc.) ? (117 réponses)



Seule une minorité semble utiliser MobiChablais pour d'autres fins que pour se rendre à l'école. Il s'agit là d'un point qui devra être amélioré, l'objectif étant à terme de faciliter les déplacements de l'ensemble des enfants de la commune et de diminuer ainsi les transports individuels. La mise en place d'un abonnement gratuit ou à un prix attractif et valable pour tous les types de transports en commun de la commune pourrait contribuer à augmenter le nombre d'utilisateurs.

Question 15 : Avez-vous des suggestions pour la prochaine année scolaire au sujet du transport des élèves ?

La majorité des suggestions faites concerne des demandes spécifiques émises par seulement 1 ou 2 répondants ou rejoint des remarques déjà émises dans des questions précédentes.

4 répondants ont demandé la mise à disposition d'un abonnement valable sur toutes les lignes en circulation sur la commune avec, si nécessaire, une participation financière des parents. Ceci rejoint ainsi la constatation faite à la question précédente.

3 répondants ont mis en avant la nécessité d'améliorer l'application TPC afin de faciliter la réservation du passage des bus ou l'achat des titres de transports. Cette remarque a été transmise aux TPC pour suite utile.

7 répondants ont, quant à eux, demandé un retour à l'ancien système avec des bus dédiés, hors bus de ligne.

L'ajout d'un arrêt à la route des Bains ainsi qu'au chemin de la Crotaz a été demandé par 3 répondants. Ce sujet est en discussion avec le Canton et les TPC.

3. CONCLUSION

En conclusion, la majorité des répondants semble satisfaite de la prestation offerte, sous réserve de quelques adaptations.

L'ensemble des remarques émises dans ce sondage ont été prises en compte et discutées avec les partenaires concernés. La plupart ont pu être traitées et des solutions trouvées, notamment concernant le principal problème, à savoir la ponctualité. Les Transports Publics du Chablais, en collaboration avec la Commune de Troistorrents, ont su réagir et mettre en place les adaptations nécessaires. La rentrée scolaire 2022-2023 s'est ainsi déroulée sans encombre majeure et, depuis, le transport d'élèves semble avoir retrouvé une stabilité, sous réserve de quelques événements imprévisibles ou contrariétés liées à des travaux ou autres perturbations routières.

Comme mentionné dans le rapport, certains aspects sont encore en cours de discussion ou d'analyse, notamment l'aménagement des arrêts de bus et l'ajout de certains arrêts pour des questions d'accessibilité ou de sécurité.

Tout système étant perfectible, les échanges entre la Commune et les TPC vont se poursuivre pour garantir aux élèves et à la population en générale, un transport efficace et de qualité. La question de l'offre en matière de transports en commun est en effet un des enjeux du plan de mobilité en cours d'élaboration.

La Commune de Troistorrents profite de ce rapport pour remercier les parents ayant répondu à ce sondage ainsi que l'ensemble des parents pour leur patience et leur compréhension durant la mise en place de ce nouveau système de prise en charge des élèves.

