

Enquête de satisfaction « Ma rue, mon jardin »

Analyse des réponses

Préambule

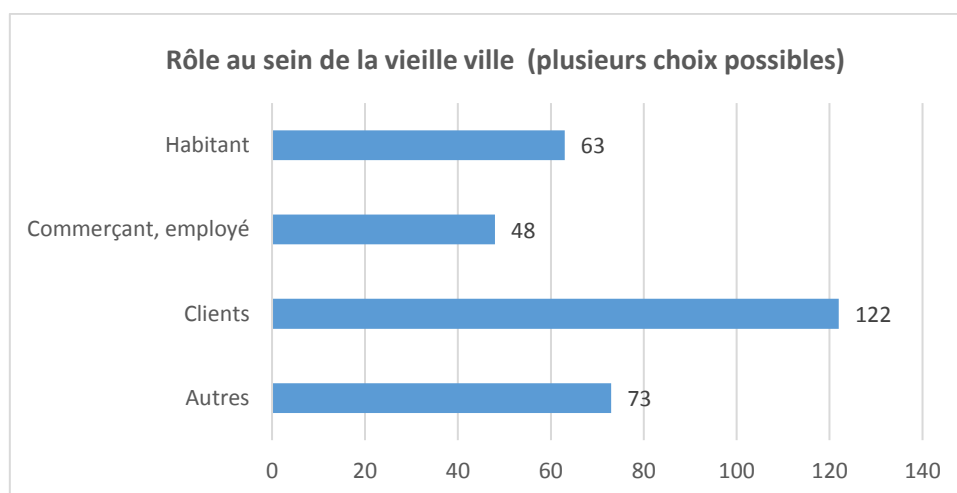
Les statistiques portent sur 261 réponses, soit moins de 4% du total de réponses possibles.

A noter que 80 réponses ont été saisies le 15.01.2016. Vu l'enchaînement des heures de saisies, il semble probable que les réponses aient été saisies par une seule et même personne.

Analyse

Rôle au sein de la vieille ville (plusieurs choix possibles)

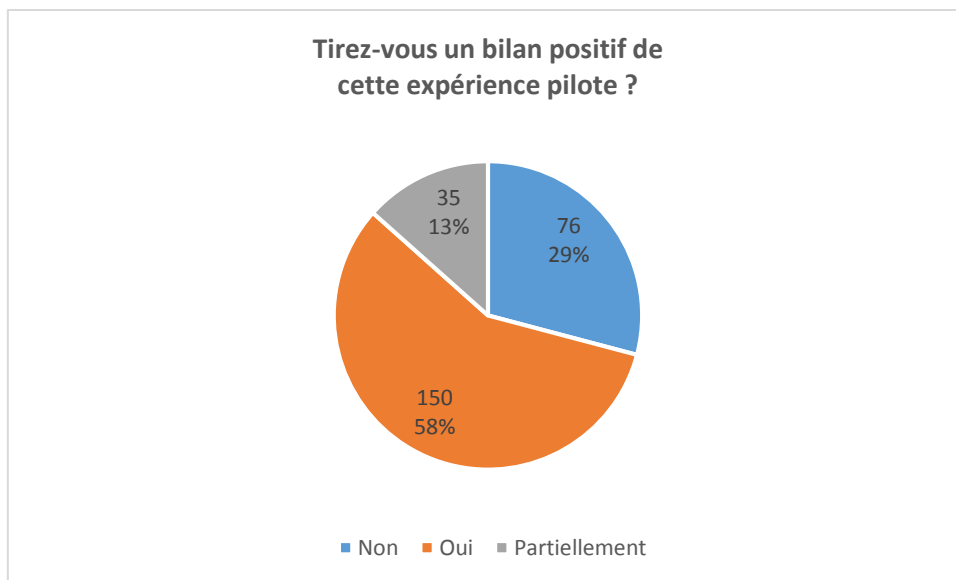
Considérant leur rôle au sein de la vieille ville, un grand nombre de personnes ont répondu « habitant » alors qu'elles n'habitent pas dans le périmètre du centre ancien. Les données ont donc été retravaillées.



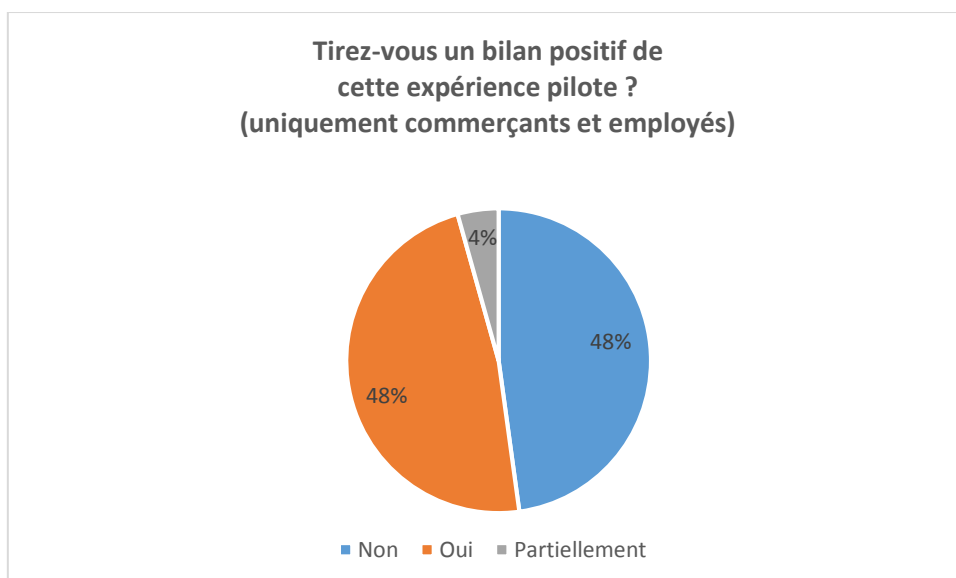
Cette question permettait de choisir plusieurs réponses différentes, ce qui semble ne pas être optimal en termes d'analyse puisque par exemple les réponses plutôt négatives d'un commerçant influencent négativement les réponses du groupe des clients s'il a aussi indiqué être client, ce qui est fréquemment le cas. Néanmoins, après diverses analyses en ne gardant qu'un rôle par personne, les résultats ne sont pas significativement différents.

Tirez-vous un bilan positif de cette expérience pilote ?

Sur l'ensemble des participants, 58% considèrent que le bilan est positif. 42% trouvent que le bilan est mitigé ou négatif (13% + 29%). Si l'on ne considère que les habitants, les pourcentages sont très similaires. Idem si l'on ne considère que les clients ou que les autres usagers.

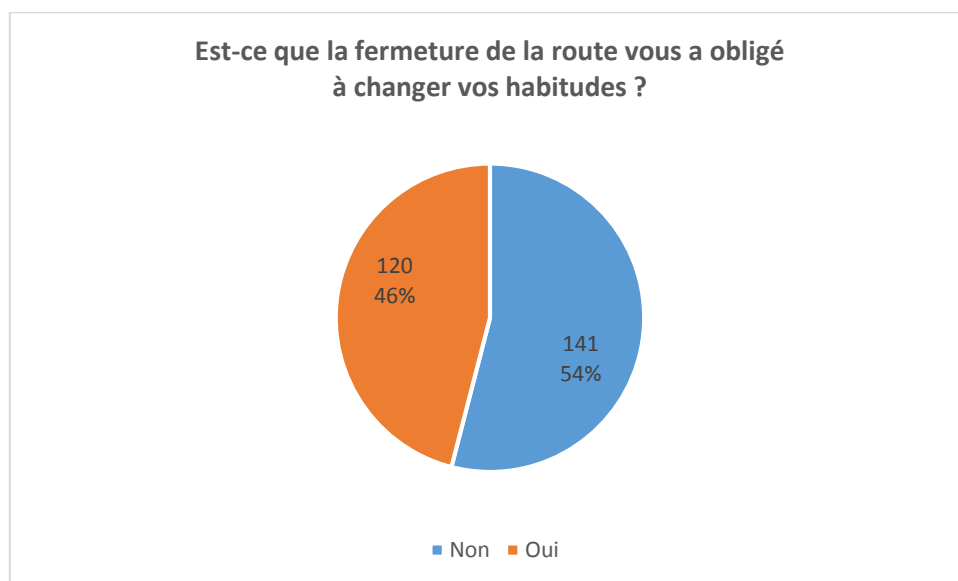


Par contre, si on ne prend en considération que les commerçants et employés, les avis sont beaucoup plus partagés (50 – 50%).

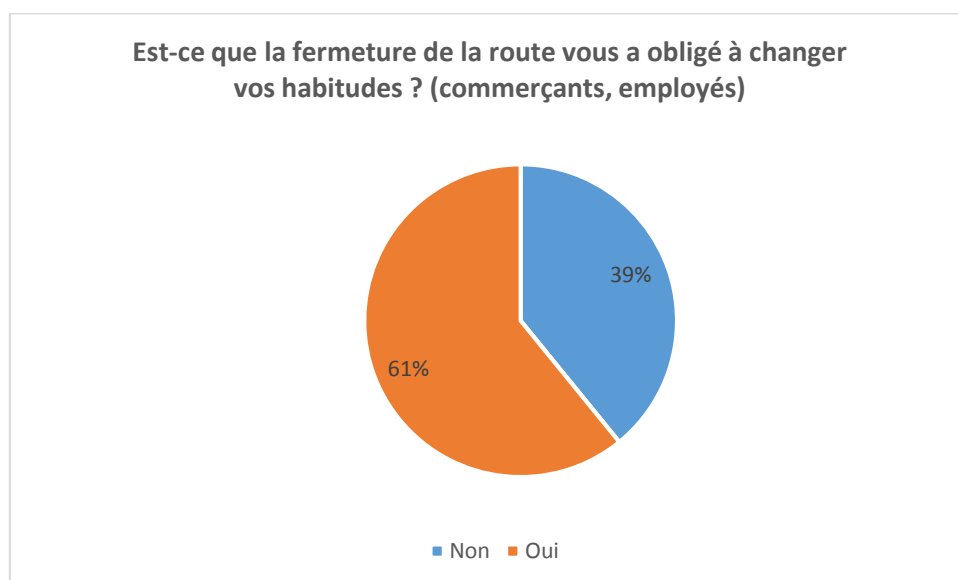


« Est-ce que la fermeture de la route vous a obligé à changer vos habitudes ? »

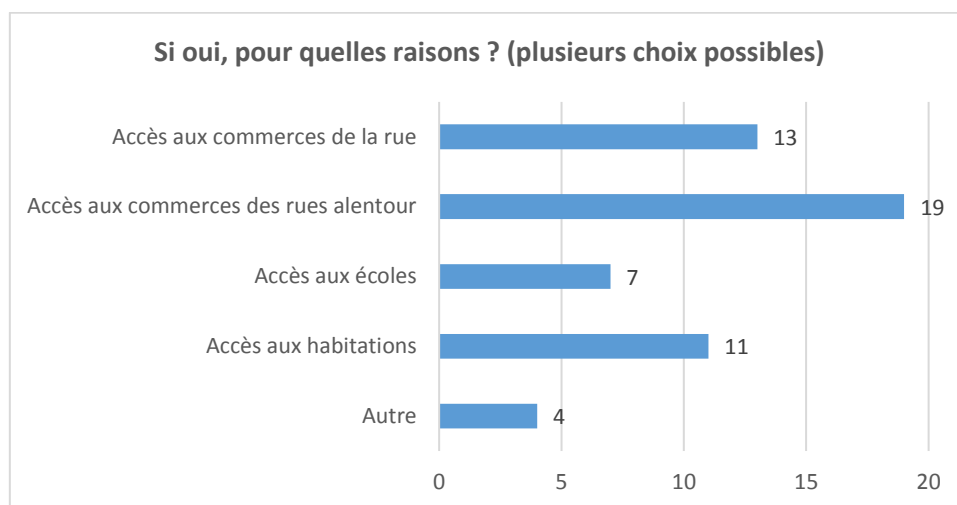
Globalement, 46% répondent positivement et 54% négativement. On obtient des résultats similaires en ne considérant que les habitants ou que les clients ou que les autres usagers.



Seuls les commerçants et employés font part d'un avis plus négatif de la même manière qu'à la réponse précédente.



Si oui, pour quelles raisons ? (plusieurs choix possibles)

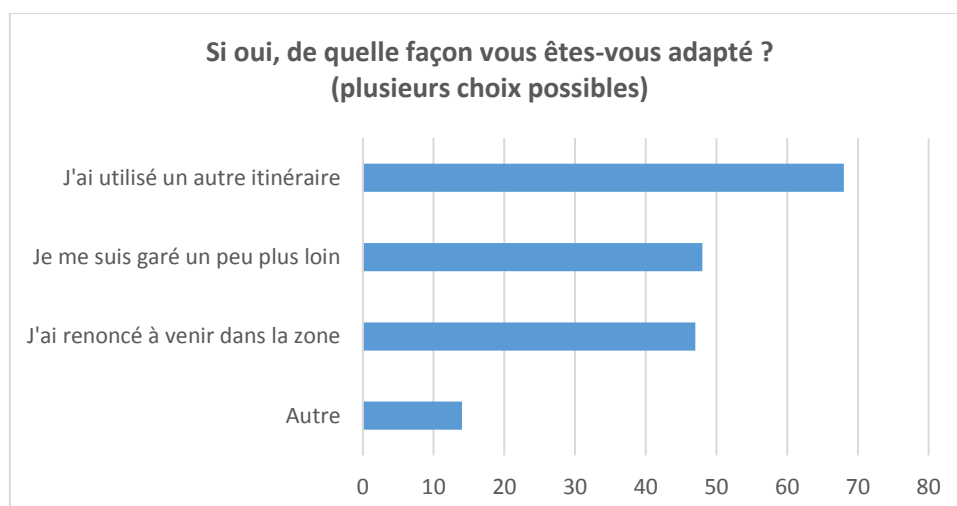


Une analyse plus fine de ce graphique pour comprendre de qui proviennent les réponses « accès aux commerces des rues alentour » permet de remarquer que 45% des commerçants indiquent cette réponse. Les autres types d'usagers, clients y compris, n'en font part qu'à hauteur de 20-25%.

L'accès aux écoles n'a été choisi que très peu de fois, ce qui est paradoxal car le problème d'accessibilité aux écoles est beaucoup plus souvent cité dans les point négatifs.

Si oui, de quelle façon vous êtes-vous adapté ? (plusieurs choix possibles)

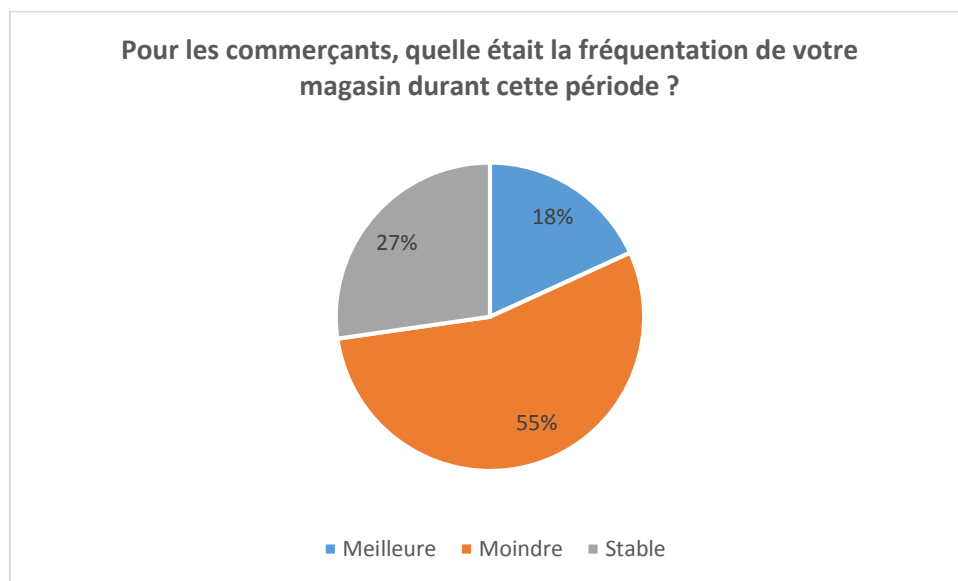
Les 3 réponses obtiennent un score important.



Le score de la proposition « j'ai renoncé à venir dans la zone » interroge particulièrement. 47 des 261 personnes ayant répondu, soit 18%, auraient renoncé à venir dans la zone. Sur ces 47 personnes, 22 sont des clients. Parmi les 25 restantes, 12 sont des commerçants du centre ancien, certes pas tous à proximité de la Rue des Baïches, mais certains oui et il est évident que ceux-ci n'ont pas renoncé à venir dans la zone... L'interprétation des réponses à cette question ne permet pas vraiment de tirer des conclusions.

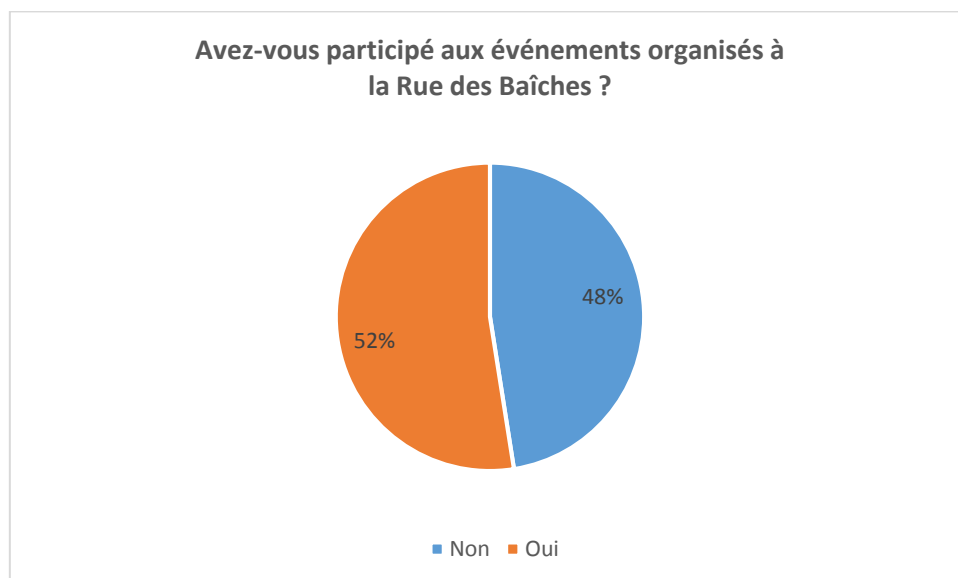
Pour les commerçants, quelle était la fréquentation de votre magasin durant cette période ?

Plusieurs non-commerçants (environ 20) avaient répondu à cette question. Leurs réponses ont donc été supprimées pour l'analyse.



Avec 55% de fréquentation moindre et 45% de fréquentation stable ou meilleure, ce graphique a mérité une analyse un peu plus fine. Parmi ceux qui ont annoncé une fréquentation moindre, certains ne sont pas du tout proches de la zone mais situés à la Rue du 23-Juin par exemple. D'autres, à l'inverse, sont carrément situés aux Baïches. Quant à ceux qui ont eu une meilleure fréquentation, il s'agit d'un commerce aux Baïches et de 2 autres ailleurs qui n'ont vraisemblablement pas bénéficié des retombées de « Ma rue, mon jardin ».

Avez-vous participé aux événements organisés à la Rue des Baïches ?



52% des personnes ayant rempli l'enquête de satisfaction ont participé aux événements organisés. Il y a donc eu une forte mobilisation des participants aux événements organisés dans le cadre de « Ma rue, mon jardin ». Ces personnes se sont senties plus concernées par l'enquête de satisfaction que celles qui n'y ont pas participé.

D'autre part, il est intéressant de constater qu'il y a 58% de personnes qui ont répondu oui à la question « Tirez-vous un bilan positif de cette expérience pilote », mais que seulement 52% y ont pris part.

Points positifs

Pour 92 questionnaires, aucun point positif n'a été relevé (absence de commentaire ou indiqué « aucun »).

Par contre, pour 169 questionnaires, les commentaires sont très positifs et concernent les thèmes suivants :

- Lieu de rencontre, convivialité
- Lieu de détente
- Espace de jeux et de liberté pour les enfants (sécurité)
- Tranquillité liée à l'absence de trafic et de stationnement, moins de pollution
- Favorise la mobilité douce
- Animations variées et gratuites
- Complément à l'offre existante d'animations
- Fait connaître la rue (commerçants, bâtiments)
- Redynamiser le haut de la vieille ville
- Zones piétones fonctionnent ailleurs dans des villes historiques
- Engagement des organisateurs
- Bonne idée mais lieu inadapté (4x)

Les commentaires positifs (169) représentent 64% des questionnaires alors que 52% des personnes ont répondu avoir participé aux animations. Si l'on compare avec le taux de réponses favorables à la question « Tirez-vous un bilan positif de cette expérience pilote ? », le taux de 64% de commentaires positifs est correct.

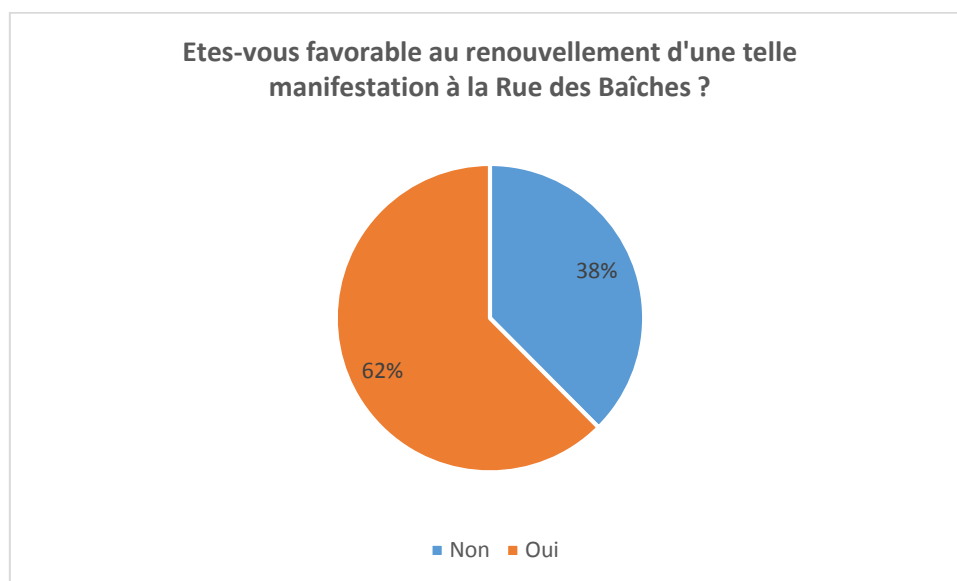
Points négatifs

Pour 107 questionnaires, aucun point négatif n'a été relevé (absence de commentaire ou indiqué « aucun »).

Par contre, pour 92 questionnaires, les commentaires sont très négatifs et concernent les thèmes suivants :

- Difficulté de circulation (notamment à cause des travaux dans les rues adjacentes)
- Danger accru à proximité des écoles
- Difficulté de stationnement
- Nécessité de construire des parkings au préalable
- Lieu non adapté, trop décentré
- Zone trop petite, ne suffit pas à réduire le trafic
- Période trop longue par rapport aux contraintes provoquées
- Période trop courte pour vraiment s'approprier l'espace
- Rue déserte en journée mais tout de même fermée → préjudice pour les commerces
- Animation en soirées → nuisances sonores pour les habitants
- Non-participation de certains commerçants et restaurateurs
- Manque à gagner pour les commerces de la rue et alentours
- Expérience organisée pour favoriser un seul restaurateur
- Manque de soutien de la commune et de coordination
- Animations non intéressantes
- Publicité, marketing, communication à améliorer (animations, durée)
- Aménagement à améliorer (mobilier, verdure)

Etes-vous favorable au renouvellement d'une telle manifestation à la Rue des Baïches ?



Il est intéressant de constater qu'il y a 58% de personnes qui ont répondu oui à la question « Tirez-vous un bilan positif de cette expérience pilote », mais que 62% sont favorables au renouvellement de l'expérience, ceci quand « seuls » 52% ont pris part à des événements.

Remarques / suggestions

Concernant les remarques et suggestions, elles sont indiquées selon la fréquence à laquelle elles ont été citées :

- Meilleur soutien de la commune
- Zones piétonnes permanentes
- Autre lieu (Malvoisins)
- Réitérer l'expérience aux Baïches
- Zone plus grande, voire l'ensemble du centre ancien
- Pas de zone piétonne permanente

Conclusions

Si l'on se fie strictement aux résultats, le bilan de l'initiative « Ma rue, mon jardin » est positif. La mise en place d'une zone piétonne a été appréciée et son renouvellement est sollicité. Quant à sa localisation, plusieurs avis sont exprimés, mais une majorité mentionne la Rue des Malvoisins.

Les personnes ayant participé à l'enquête de satisfaction ont un avis très tranché, soit très positif ou très négatif. Il y a eu une forte mobilisation des personnes favorables à l'initiative « Ma rue, mon jardin » pour répondre à l'enquête de satisfaction. Les personnes complètement défavorables sont un peu moins nombreuses et les personnes indécises ou peu concernées n'ont pas pris la peine de répondre.

Il est intéressant de constater que parmi une même catégorie de personnes, par exemple les habitants, les avis sont aussi très divergents. Parmi les commerçants, les avis sont globalement très négatifs, avis que l'on ne retrouve pas vraiment dans la catégorie des clients. Deux interprétations différentes sont possibles : les commerçants ont plutôt relevé les effets négatifs de « Ma rue, mon jardin » ou les clients n'ont pas fait état de leur avis.