



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du jeudi 19 février 2009

Président : M. REBSAMEN

Secrétaires de séances : M. BORDAT et Mme LALOUCHE

Membres présents :

M. François REBSAMEN	M. Benoît BORDAT	M. Michel FORQUET
M. Pierre PRIBETICH	M. Joël MEKHANTAR	M. Claude PICARD
M. Jean ESMONIN	M. Christophe BERTHIER	M. Gaston FOUCHERES
M. Gilbert MENUET	M. Philippe DELVALEE	M. Pierre PETITJEAN
M. Rémi DETANG	M. Georges MAGLICA	M. Nicolas BOURNY
M. Jean-Patrick MASSON	Mme Christine DURNERIN	M. Jean-Philippe SCHMITT
M. José ALMEIDA	Mme Elisabeth BIOT	M. Philippe GUYARD
M. Jean-François DODET	Mlle Christine MARTIN	M. Pierre-Olivier LEFEBVRE
M. François DESEILLE	Mme Marie-Josèphe DURNET-ARCHEREY	M. Gilles MATHEY
M. Michel JULIEN	M. Alain MARCHAND	M. Jean-Claude GIRARD
Mme Marie-Françoise PETEL	M. Mohammed IZIMER	Mme Françoise EHRE
M. Gérard DUPIRE	Mme Hélène ROY	M. Patrick BAUDEMONT
M. Jean-François GONDELLIER	M. Mohamed BEKHTAOUI	Mme Geneviève BILLAUT
Mme Catherine HERVIEU	Mme Jacqueline GARRET-RICHARD	M. Murat BAYAM
M. François-André ALLAERT	M. Jean-Yves PIAN	M. Michel BACHELARD
M. Jean-Paul HESSE	Mlle Stéphanie MODDE	M. Philippe BELLEVILLE
M. Yves BERTELOOT	M. Philippe CARBONNEL	M. Norbert CHEVIGNY
M. Dominique GRIMPRET	M. Pierre LAMBOROT	M. Gilles TRAHARD
M. Jean-Pierre SOUMIER	Mme Fadoua LALOUCHE	Mme Noëlle CABBILLARD.
M. André GERVAIS	M. Louis LAURENT	
M. Alain MILLOT	M. Roland PONSAA	
M. Didier MARTIN	M. François NOWOTNY	

Membres absents :

M. Laurent GRANDGUILLAUME	Mme Colette POPARD pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
M. Patrick CHAPUIS	M. Patrick MOREAU pouvoir à M. Philippe CARBONNEL
M. Jean-Claude DOUHAIT	Mme Françoise TENENBAUM pouvoir à M. Alain MILLOT
Mlle Badiaâ MASLOUHI	Mlle Nathalie KOENDERS pouvoir à M. Didier MARTIN
Mme Anne DILLENSEGER	Mme Joëlle LEMOUZY pouvoir à Mme Hélène ROY
Mme Nelly METGE	M. Alain LINGER pouvoir à M. Pierre LAMBOROT
Mme Myriam BERNARD	Mme Christine MASSU pouvoir à M. François NOWOTNY
M. Lucien BRENOT	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET pouvoir à M. Michel FORQUET
M. Michel ROTGER	M. Rémi DELATTE pouvoir à M. Jean-François DODET.
Mme Claude DARCIAUX	

OBJET : DEPLACEMENTS

**Intermodalité - Pôle d'Echanges Multimodal - Gare de Dijon Ville - Certification -
Enquête satisfaction**

Une convention d'exploitation a été signée par le Conseil Régional de Bourgogne, le Conseil Général de la Côte d'Or, le Grand Dijon et la SNCF pour la bonne marche du Pôle d'Echanges Multimodal.

La réorganisation du parvis du Pôle d'Echanges Multimodal a totalement modifié les habitudes des voyageurs et leur circulation. Dans le cadre de la démarche de certification du PEM de Dijon et afin de mieux cibler les engagements de service, il est nécessaire de faire réaliser une enquête auprès des clients.

Elle comporte 2 volets :

■ Evaluation des flux :

L'enquête a pour but de déterminer les flux voyageurs existants (entrants et sortants) entre les différentes modes de transport proposés par le PEM. Outre la connaissance des nouvelles habitudes des voyageurs, cette étude permettra également de déterminer les cheminements des clients.

■ Satisfaction des clients :

La satisfaction des clients du PEM sera également mesurée afin de mieux identifier les attentes des clients. Pour évaluer celle-ci, les thèmes devront porter sur l'information sur site, le confort, et la circulation.

Financement et recouvrement :

Il est convenu une participation financière égale de tous les partenaires c'est-à-dire :

- SNCF : 2500 €
- Conseil Général : 2500 €
- Communauté de l'Agglomération Dijonnaise : 2500 €
- Conseil régional : 2500 €

Les modalités de paiement sont les suivantes : au titre de la maîtrise d'œuvre, la SNCF recevra la facture globale. Les autorités Organisatrices se libéreront des sommes dues par virement bancaire au compte de la SNCF.

Vu l'avis de la Commission,

LE CONSEIL,
APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,
DÉCIDE :

- **d'autoriser** le Président à signer le protocole d'accord ci-annexé.
- **de dire** que les crédits seront inscrits au Budget 2009.

Pour extrait conforme,
Le Président
Pour le Président

PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR
Déposé le :

23 FEV. 2009



COMMUNAUTÉ
DE
L'AGGLOMÉRATION
DIJONNAISE
10 - 21075 DIJON CENTRE

Pierre PRIBETICH

Publié le 20 FEV. 2009
Déposé en Préfecture le

Vu pour être annexé à la délibération n° 28
du Conseil de Communauté du 19 février 2009
Dijon, le

20 FEV. 2009

Pour le Président,
Le Vice-Président

PROTOCOLE D'ACCORD
ENQUÊTE SATISFACTION ET
FLUX PEM Dijon



Contexte et objectifs :

La réorganisation du parvis du Pôle d'Echanges Multimodal a totalement modifié les habitudes des voyageurs et leur circulation.

Dans le cadre de la démarche de certification du PEM de Dijon et afin de mieux cibler nos engagements de service, il est nécessaire de faire réaliser une enquête auprès des clients.

Cette enquête comportera deux volets :

1/ Evaluation des flux :

L'enquête aura pour but de déterminer les flux voyageurs existants (entrants et sortants) entre les différents modes de transport proposés par le PEM. Outre la connaissance des nouvelles habitudes des voyageurs, cette étude permettra également de déterminer les cheminements des clients.

2/ Satisfaction des clients :

La satisfaction des clients du PEM sera également mesurée afin de mieux identifier les attentes des clients. Pour évaluer celle-ci, les thèmes devront porter sur les différentes familles des engagements de service de la norme NF 298 :

- Information sur site (Signalétique, informations sur les horaires, informations sur les services)
- Confort (Propreté, Attente, Disponibilité des équipements,...)
- Circulation (Fluidité du cheminement)

Les modalités et échéances :

Cette enquête devra être effectuée sur deux semaines complètes afin d'avoir une évaluation sur tous les jours de la semaine et un échantillonnage statistique suffisant.

Elle sera menée selon des questionnaires en vis-à-vis avec les clients.

Elle aura lieu courant Octobre 2008 pour une restitution des résultats fin 2008 au plus tard.

Résultats attendus :

A la fin de l'enquête, le prestataire présentera les produits de sortie suivants :

1/ Le flux des utilisateurs du PEM :

- Les habitudes de déplacement
- Les modes de transport utilisés pour arriver et pour partir de la gare
- Les passages des cheminements des clients

Produits de sortie : statistiques des modes de transport, cartographie des flux, typologie des utilisateurs du PEM.

2/ La satisfaction des utilisateurs du PEM :

- La satisfaction sur l'environnement du PEM
- La signalisation et l'information
- La satisfaction sur la circulation et l'accessibilité
- La satisfaction sur les transports en commun et les taxis
- Le stationnement
- Les attentes

Produits de sortie : verbatim, notes par item.

Financement et recouvrement :

Il est convenu une participation financière égale de tous les partenaires c'est-à-dire :

- SNCF : 2500 €
- Conseil Général : 2500 €
- Communauté de l'Agglomération Dijonnaise : 2500 €
- Conseil régional : 2500 €

Les modalités de paiement sont les suivantes : au titre de la maîtrise d'œuvre, la SNCF recevra la facture globale. Les autorités Organisatrices se libéreront des sommes dues par virement bancaire au compte de la SNCF.

SNCF

Communauté de l'Agglomération Dijonnaise

Conseil Général de Cote d'Or

Conseil régional de Bourgogne