***Projet "CDG Express"***
*quels éléments de service proposer dans le cadre d'une liaison ferroviaire dédiée entre Paris et l'aéroport Charles de Gaulle ?*

# 3

# *LA CLIENTELE POTENTIELLE FACE AU PROJET CDG EXPRESS*

Synthèse de l'étude semi - quantitative
**Echantillon de 200 interviews en face à face**
**en salle d'embarquement des terminaux de CDG**

**Version V2**

N° 00 - 529 / 3

Paris, le 11 / 01/ 2001

**M. Xavier Duclairoir**

**GIE "CDG Express"**

**ACME Consultants** 34 Bd Haussmann - 75 009 Paris / tel + 33 (0)1 48 01 47 11 fax + 33 (0)1 45 23 18 30
**Acmeinnov@aol.com**

# Sommaire

1. Méthodologie ..... 2

1.1. Rappel des objectifs poursuivis lors de cette phase : ..... 2
1.2. Méthode d'investigation : ..... 2
1.3. Déroulement du terrain : ..... 2
1.3.1. Structure de l'entretien ..... 3
1.3.2. Structure théorique et réelle de l'échantillon ..... 4
1.4. Liste des items « éléments de qualité de service » testés ..... 5

2. Résumé des principaux résultats ..... 9

3. Résultats détaillés ..... 18

4. ANNEXES ..... 47

3.1 Récapitulatif du classement des items ..... 48
3.2 Profils de classement de chaque item ..... 52
3.3 Le questionnaire administré ..... 88

# 1. Méthodologie

## *1.1. Rappel des objectifs poursuivis lors de cette phase :*

Hiérarchiser les critères de qualité et éléments de service résultant de l'analyse des tables rondes et interviews en face à face selon des segments de clientèles fondamentaux à savoir : loisir, professionnel croisés avec le choix modal de chacun de ces segments.
Compte tenu de la taille restreinte de l'échantillon (200 voyageurs), la segmentation supplémentaire (résident/non résident) n'a pas été retenue pour la présente enquête.

## *1.2. Méthode d'investigation :*

200 questionnaires à choix forcés en face à face et questions ouvertes, administrés en salle d'embarquement, uniquement auprès de passagers dont l'origine du trajet se situe en zone Paris intra muros et Hauts de Seine (92).

Chaque voyageur, après filtrage afin de respecter les quotas, réagissait à un questionnaire en 4 étapes (cf. détail en annexe) d'une durée moyenne de 20 minutes

## *1.3. Déroulement du terrain :*

La période d'enquête s'est déroulée du jeudi 30 novembre au mardi 5 décembre 2000 (afin de prendre en considération le contexte d'un week-end) sur l'ensemble des terminaux de CDG à l'exception du T9, avec des plages horaires de 8 à 22 heures.

### 1.3.1. Structure de l'entretien

Etape 1 - présentation du concept CDG Express et d'un jeu de cartes à hiérarchiser, chaque carte décrivant un élément de qualité de service issu de la phase qualitative et validé par le groupe de pilotage (cf. liste des items ci - dessous)

***LE CONCEPT CDG EXPRRESS PRESENTE AUX INTERVIEWES***

- ligne ferroviaire directe à grande vitesse reliant Paris-Gare de l'Est à Roissy-Charles de Gaulle en 15 minutes
- un départ tous les quarts d'heure
- le train s'arrêtera à la gare TGV de CDG 2 qui sera, en 2003, reliée à CDG1 par un système de transport automatique
- tarif trajet simple : 100 F
- garantie de régularité de trafic avec un engagement de 99 % des trains arrivant à l'heure
- en service tous les jours de l'année, avec des plages horaires totalement adaptées aux horaires des vols
- dédié aux voyageurs aériens, l'enregistrement des bagages et des passagers sera assuré en Gare de l'Est
- mise en service envisagée en 2005 - 2006

Etape 2 - classement des items « éléments de service » en 3 familles :

| ***Famille 1*** | ***Famille 2*** | ***Famille 3*** |
|---|---|---|
| ***« Si mis en œuvre ensemble, m'auraient fait préférer CDG Express au mode que j'ai utilisé aujourd'hui*** | ***« Si mis en œuvre ensemble, m'auraient fait hésiter entre CDG Express et le mode que j'ai utilisé aujourd'hui*** | ***« Si mis en œuvre ensemble, n'auraient eu aucune incidence et j'aurais de toute façon utilisé le mode que j'ai emprunté aujourd'hui*** |

Etape 3 - hiérarchisation des items classés dans la famille n°1

Etape 4 - questions ouvertes :

- Y a-t-il des éléments qui manquent à vos yeux pour que vous ayez vraiment envie de prendre ce nouveau moyen de transport ? Si oui, lesquels...
- Y a-t-il des éléments que vous souhaiteriez modifier ? Si oui, lesquels...
- Finalement, que pensez vous de ce projet... Auriez-vous envie de prendre ce nouveau mode de transport pour vous rendre à CDG ou en revenir....

## 1.3.2. Structure théorique et réelle de l'échantillon

***en italique gras, chiffre des quotas réalisés***

1 - Répartition par terminal

| CDG1 | 2A | 2B | 2C | 2D | 2F | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 % | 8 % | 12 % | 12 % | 18 % | 24 % | CDG2 = 74 % |
| *52* | *16* | *24* | *24* | *36* | *48* | *200* |
| ***52*** | ***16*** | ***24*** | ***24*** | ***36*** | ***48*** | ***200*** |

2 - Origine géographique

| Paris Intra Muros | 92 | |
|---|---|---|
| *80 %* | *20 %* | |
| 160 | 40 | **200** |
| ***157*** | ***43*** | |

3 - Motif du voyage

| Loisir/privé | Professionnel | |
|---|---|---|
| *57 %* | *43 %* | |
| 111 | 87 | **200** |
| ***113*** | ***87*** | |

4 - Sexe

***107*** hommes

***93*** femmes

4 - Répartition par mode de transport

| | VOITURE (dépose, stationnement location) | TAXI | TRANSPORTS EN COMMUN RERB/CAR AIR France / ROISSY BUS |
|---|---|---|---|
| Loisir/privé (111) | 34 *(30 %)* ***32 (29 %)*** | 34 *(30 %)* ***35 (32 %)*** | 46 *(40 %)* ***44 (37 %)*** |
| Professionnel (86) | 21 *(25 %)* ***20 (23 %)*** | 44 *(50%)* ***43 (49 %)*** | 21 *(25 %)* ***23 (26 %)*** |
| Total : 197 | 52 | 78 | 67 |

## *1.4. Liste des items « éléments de qualité de service » testés*

Légende des items

| | | | |
|---|---|---|---|
| NP = navette proximité | E = enregistrement | BG = Bagages | B = Billet |
| T = Tarifs | D = descente du train | G = Gare CDG Express | MR = Matériel Roulant |

NP
E
B
T01
BG1

| | | |
|---|---|---|
| NP1<br><br>Pour accéder plus facilement à la Gare de l'Est, vous pourrez prendre l'une des nombreuses navettes relais (mini-bus de 8 à 10 personnes)<br>qui partiront régulièrement des principaux quartiers de Paris (Opéra, Montparnasse, La Défense, Invalides...) pour un prix de 150 F incluant le trajet Paris – CDG | NP2<br><br>Pour accéder plus facilement à la Gare de l'Est, vous pourrez prendre l'un des nombreux taxis agréés, qui vous conduiront de n'importe quel endroit de Paris à la Gare de l'Est, pour un tarif forfaitaire de 150 F par personne incluant le trajet Paris - CDG | E01<br><br>En arrivant Gare de l'Est, vous ne serez pas obligé d'aller à l'aéroport avec vos bagages : vous pourrez tout de suite les enregistrer (entre 24 et 2 heures avant votre départ) et obtenir votre carte d'embarquement immédiatement |
| E02<br><br>En arrivant Gare de l'Est, du personnel sera là pour vous apporter un chariot et vous aider à y déposer vos bagages | E03<br><br>En arrivant Gare de l'Est, si vous n'avez pas de bagages à enregistrer, vous pourrez obtenir immédiatement votre carte d'embarquement pour votre vol grâce à des bornes d'enregistrement | BG1<br><br>Afin de vous libérer au plus tôt de vos bagages, comme pour le train, vous aurez la possibilité de faire appel à un service payant de prise de vos bagages et de livraison chez vous. L'enregistrement s'effectuera au moment de la prise de vos bagages par un personnel agréé |
| B01<br><br>Afin de gagner du temps, vous pourrez acheter votre billet à bord moyennant un surcoût de 20 F | B02<br><br>Parmi les nombreux moyens de vente des billets, vous aurez à votre disposition des automates spécifiques, nettement repérables dès votre arrivée en Gare de l'Est, acceptant les billets de banque et les | B03<br><br>Vous pourrez acheter votre billet CDG Express avec votre billet d'avion, à votre agence de voyage habituelle |
| B04<br><br>Votre billet d'avion servira en même temps de titre de transport, et son prix sera inclus dedans | B05<br><br>Votre billet sera magnétique et vous permettra un accès libre sans tourniquet ni contrôle à bord | T01<br><br>Le tarif aller simple sera de 100 F, la durée du sera de trajet 15', avec un départ tous les quarts d'heure<br><br>T02 non testé |

TO3
D01
G

| | | |
|---|---|---|
| T03<br>Une carte d'abonnement annuelle vous sera proposée permettant de voyager à moitié prix | D01<br>A votre arrivée à CDG 2, un système de transport automatique sera là en permanence pour vous acheminer vers votre terminal | G01<br>La nouvelle gare de CDG Express ressemblera à une véritable aérogare avec ses comptoirs d'enregistrement, ses boutiques, son espace aéré |
| G02<br>Il n'y aura pas de portillons ou de tourniquets freinant le passage | G03<br>Dans cette nouvelle gare de CDG Express, il y aura des salons d'attente confortables, isolés du bruit pour lire, se reposer, travailler, ainsi qu'un espace toilette « remise en beauté », spécialement conçu | G04<br>Dans cette nouvelle gare de CDG Express il y aura un espace Internet, multimédia |
| G05<br>Dans cette nouvelle gare de CDG Express il y aura du personnel suffisamment présent pour accueillir, informer et renseigner | G06<br>Dans cette nouvelle gare de CDG Express, il y aura des panneaux indiquant, de manière nettement visible, le temps restant avant le départ du prochain train et du suivant | G07<br>Dans cette nouvelle gare de CDG Express, le quai sera au même niveau que le sol des voitures du train, les accès handicapés seront particulièrement étudiés, et une maman avec une poussette pourra sans problèmes circuler, accéder au quai et au train<br>G08 non testé |
| G09<br>Si vous décidez de venir en voiture pour prendre le CDG Express à la Gare de l'Est, vous aurez accès à un parking sécurisé se situant dans le même corps de bâtiment | G10<br>Si vous décidez de venir en taxi pour prendre le CDG Express à Gare de l'Est, une aire sera spécialement aménagée pour vous assurer une dépose confortable et rapide | G11<br>Quand vous reviendrez de CDG par le CDG Express, à votre arrivée à la Gare de l'Est, une aire sera spécialement aménagée pour obtenir confortablement et sans attendre un taxi |

| | | |
|---|---|---|
| MR1<br>Sur tous les trajets, vous aurez la garantie d'avoir une place assise | MR2<br>Le train sera clair, confortable, avec des grandes baies vitrées, spacieux, silencieux, climatisé, avec des formes arrondies. L'ambiance intérieure sera chaleureuse avec du bois, des couleurs claires et de la moquette | MR3<br>A bord, une hôtesse multilingue sera là pour accueillir et informer |
| MR4<br>Il y aura un wagon « spécial silence » où les téléphones portables seront interdits et où les écrans d'information et de publicité ne diffuseront que des images non sonorisées | MR5<br>A bord, il y aura un service de vente (presse, boissons, snacks...) | MR6<br>A bord, il y aura du personnel pour aider à descendre, monter et ranger vos bagages |
| MR7<br>Des écrans individuels placés devant vous, dans le dossier du passager avant, vous permettront d'avoir accès à des programmes d' information (horaires des vols, accès...) | MR8<br>Dans chaque voiture, des écrans collectifs diffuseront des informations (horaires des vols, accès aux aérogares, bourse météo, sport...) | MR9<br>A l'entrée de chaque voiture, il y aura de vastes racks à bagages, aux parois transparentes permettant de surveiller ses bagages |
| MR10<br>Dans le train, vous aurez accès aux réseaux de téléphonie mobile depuis votre portable, sans interruption, sur toute la longueur du trajet | MR11<br>Les voitures proposeront un espace pour pouvoir voyager debout si on le souhaite | MR12<br>A bord, on pourra avoir un accès Internet |

# 2. Résumé des principaux résultats

**1 / Appréciation relativement positive de la durée du trajet Paris-CDG, pour tous les segments de clientèle :**

En réponse à la question ouverte *« en deux mots, comment s'est passé votre trajet jusqu'à CDG »* 48 % des voyageurs jugent le trajet « rapide » et près de 30 % le jugent « normal ou convenable ». Ils ne sont que 15 % (tous segments confondus) à l'estimer « un peu trop long ». Cette appréciation positive est à son maximum (65 %) sur le segment taxi/professionnel qui jugent le trajet « rapide ».

On se rappellera utilement ici les enseignements de la phase qualitative démontrant que la sensation de « rapidité » n'est pas prioritairement engendrée par la vitesse de déplacement du mode emprunté (paramètre objectif) mais par la résultante de plusieurs notions telles que :

- absence de ruptures de charge
- unimodialité
- bénéfice du porte à porte
- instantanéité de la réponse face à l'expression du besoin de mobilité
- pouvoir faire autre chose pendant que l'on voyage
- etc...

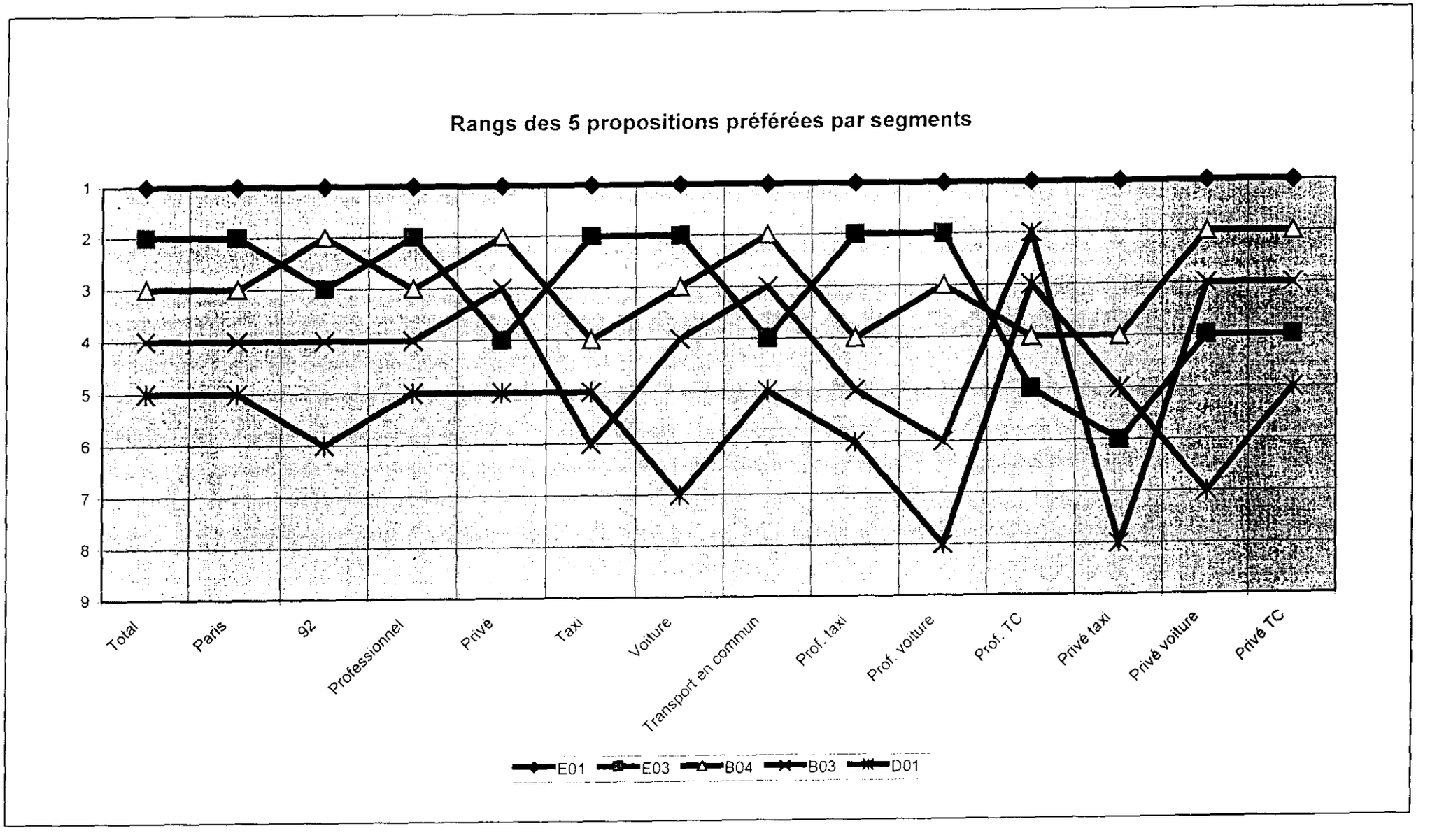
**2 / Le concept CDG Express rencontre majoritairement les attentes de la clientèle potentielle : 70 % des répondants estiment face au concept qui leur a été présenté, qu'il « ne manque aucun élément » et 67 % qu'il n'y « a rien à modifier ».**

**3 / C'est le lieu unique de départ/arrivée en Gare de l'Est qui semble freiner le potentiel de la future ligne CDG Express**

**4 / Les remarques concernant la cherté du tarif envisagé, sont émises essentiellement par les clientèles voiture (privé + professionnel) et TC/privé**

**5 / Les 6 éléments de service qui, assemblés, auraient le plus d'influence dans le choix modal en faveur de CDG Express - tous segments confondus - sont, par ordre d'importance :**

| | | | |
|---|---|---|---|
| E01 | Enregistrement des bagages en Gare de l'Est | B03 | Achat simultané billets avion + CDG Express en agence de voyage |
| E03 | Enregistrement automatique en Gare de l'Est passagers sans bagages | D01 | Système transport automatique inter terminaux à l'arrivée |
| B04 | Billet combiné avion + CDG Express | T01 | tarif de base aller simple 100 F, trajet de 15', départ tous les ¼ d'heure |


Rangs des 5 propositions préférées par segments
1
2
3
4
5
6
7
8
9
Total
Paris
92
Professionnel
Privé
Taxi
Voiture
Transport en commun
Prof. taxi
Prof. voiture
Prof. TC
Privé taxi
Privé voiture
Privé TC
E01
E03
B04
B03
D01

## Principales convergences et différences significatives selon les différents segments de clientèle

**1 / Relative homogénéité de classement, quelle que soit la cible, pour les 6 items constituant un assemblage jugé prioritaire et déterminant dans le choix modal en faveur de CDG Express : ([1])**

- enregistrement des bagages en Gare de l'Est (E01)
- enregistrement automatique passagers sans bagages en Gare de l'Est (E03)
- billet combiné avion + CDG Express (BO4)
- achat simultané billet avion et CDG Express en agence de voyage (BO3)
- tarif de base aller simple 100 F, trajet de 15', départ tous les ¼ d'heure (T01)
- système transport automatique inter terminaux à l'arrivée (D01)

**2 / De même , très forte convergence quelle que soit la cible, pour les 4 items constituant un assemblage jugé sans incidence dans le choix modal en faveur de CDG Express :**

- espace à bord pour voyager debout (MR11)
- accès Internet à bord (MR12)
- service de vente à bord (MR5)
- espace multimédia en Gare de l'Est (G05)

[1] Voir formulation exacte des propositions testées au chapitre 1.4 « liste des items testés »

**3 / Des variations significatives du potentiel d'intérêt des items selon les cibles :**

| « privé » | ITEMS | « professionnel » |
|---|---|---|
| 8ème position (moyenne : 2,7)<br>9ème position (moyenne : 2,5)<br>17ème position (moyenne : 2,1) | G05<br>Personnel accueil en gare<br>G07<br>Quai / voiture au même niveau<br>MR2<br>Confort et ambiance intérieure du train | 16ème position (moyenne : 2,3)<br>24ème position (moyenne : 1,8)<br>10ème position (moyenne : 2,5) " |

| « Taxi /professionnel » | ITEMS | « taxi/privé » |
|---|---|---|
| 2ème position (moyenne : 5,9) | E03<br>Enregistrement automatique passagers sans bagages en Gare de l'Est | 5ème position (moyenne : 4,1) |
| 17ème position (moyenne : 2,2) | MR1<br>Garantie place assise | 2ème position (moyenne : 5,2) |
| 3ème position (moyenne : 3,1) | BG1<br>Service payant bagages à domicile | 23ème position (moyenne : 1,6) |
| 9ème position (moyenne : 2,7) | G06<br>Affichage horaires départ 2 prochains trains | 14ème position (moyenne : 2,2) |

| | « voiture /professionnel » | ITEMS | « voiture/privé » |
|---|---|---|---|
| **Voyageurs « taxi » (privé+ professionnel)** 3ème position (moyenne : 4,8) | 4ème position (moyenne : 3,6) | T01 Tarif de base 100 F, trajet de 15', départ tous les ¼ d'heure | 10ème position (moyenne : 2,4) |
| **Voyageurs « TC» (privé+ professionnel)** 3ème position (moyenne : 4,5) | 6ème position (moyenne : 3,1) | B03 Achat billet CDG Express avec billet d'avion en agence de voyage | 3ème position (moyenne : 4,8) |
| | 7ème position (moyenne : 2,9) | MR2 Confort et ambiance intérieure du train | 21ème position (moyenne : 1,7) |

## 4 / Comparatif des sensibilités discriminantes par segments :

| | professionnel | privé |
|---|---|---|
| **Taxi** | ▪ Intérêt plus marqué pour le service bagages à domicile (BG1) : 42 % contre 27 % en moyenne et 29 % pour le segment taxi/privé | Intérêt plus marqué :<br>▪ pour l'assurance de pouvoir voyager assis (MR1) : 71% contre 54 % en moyenne et 56 % pour le segment taxi/professionnel<br>▪ pour le personnel d'assistance bagages à bord (MR6) : 49 % contre 32 % en moyenne et 30 % pour le segment taxi professionnel |
| | **professionnel + privé**<br>▪ C'est bien entendu cette cible qui accorde le plus d'importance aux aires de dépose à l'arrivée et au départ : G11 obtient 55 % contre 41 % en moyenne et G10, 45 % contre 28 % en moyenne<br>▪ C'est sur cette cible que l'argument tarif (T01) semble le plus convaincant : 64 % contre 33 % pour le segment VP et 40 % pour le segment TC<br>▪ De même l'item NP2 (réseau de taxis agréés à tarif forfaitaire de 150 F incluant course + trajet CDG Express) est le plus apprécié sur cette cible (classé au 9 ème rang, alors qu'il se situe respectivement aux 22 ème et 24$^{ème}$ rang pour les segments VP et TC | |
| **VP**<br>Voiture Particulière | | C'est le segment qui semble, toute proportion gardée, :<br>▪ le moins perméable à la possibilité, pour les passagers sans bagages, d'enregistrement automatique en Gare de l'Est (E03) : 56 % contre 72 % en moyenne<br>▪ relativement plus sensible à l'abonnement annuel demi-tarif (T03) : 47 % contre 34 % en moyenne |

| | professionnel | privé |
|---|---|---|
| **TC** Transports en commun | **(professionnel + privé)**<br>▪ Plus sensible à la présence de personnel d'accueil en gare (G05) : 55 % contre 45 % en moyenne<br>▪ attrait plus marqué pour le billet combiné avion /CDG Express : 75 % contre 64 % en moyenne<br>▪ intérêt plus marqué pour des écrans d'information collectifs dans les voitures (MR8) : 43 % contre 34 % en moyenne<br>▪ sensibilité à l'abonnement annuel demi-tarif (T03) comparable à celui du segment VP/privé : 48 % contre 34 % en moyenne<br>▪ En dehors de ces points communs, un écart significatif entre les réactions du segment professionnel et celles du segment privé : | |
| | Plus sensible à :<br>▪ la présence de rack à bagages (MR9) : 61 % contre 43 % en moyenne et 45 % pour la clientèle TC/privé<br>▪ la présence de salons d'attente confortables en gare (G03) : 61 % contre 34 % en moyenne et 27 % pour la clientèle TC/privé et dans une moindre mesure le segment VP/pro (40 %)<br>▪ l'accès libre (B05) : 57 % contre 46 % en moyenne et 43 % pour la clientèle TC/privé<br>▪ l'assistance bagages en gare (E02) : 52 % contre 37 % en moyenne et 27 % pour la clientèle TC/privé<br>▪ l'offre de navettes d'acheminement vers la Gare de l'Est (NP1) : 48 % contre 27 % en moyenne et seulement 23 % sur le segment TC/privé | Plus sensible à :<br>4 la présence d'une hôtesse multilingue à bord (MR3) : 50 % contre 31 % en moyenne et 26 % pour le segment TC/professionnel |

5 / c'est le segment« voiture/privé » qui est à la fois le plus résistant à l'argument tarif et le plus résistant à l'argument confort et ambiance intérieure du train

6 / ce sont les segments professionnel/taxi et professionnel/voiture qui sont les plus demandeurs d'un service bagages à domicile payant (BG1), alors que les professionnels/TC seront demandeurs d'un service de navettes relais pour les acheminer vers la Gare de l'Est (NP1)

# 3. Résultats détaillés

## Q0 - Répartition par terminal

| | Total | Provenance | | Voyage | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Privé |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 |
| . CDG1 | 52<br>*26%* | 45<br>*29%* | 7<br>*16%* | 25<br>*29%* | 28<br>*25%* |
| . 2A | 16<br>*8%* | 12<br>*8%* | 4<br>*9%* | 7<br>*8%* | 9<br>*8%* |
| . 2B | 24<br>*12%* | 21<br>*13%* | 3<br>*7%* | 4<br>*5%* | 20<br>*18%* |
| . 2C | 23<br>*12%* | 15<br>*10%* | 8<br>*19%* | 13<br>*15%* | 10<br>*9%* |
| . 2D | 38<br>*19%* | 26<br>*17%* | 12<br>*28%* | 15<br>*17%* | 22<br>*20%* |
| . 2E | 47<br>*24%* | 38<br>*24%* | 9<br>*21%* | 23<br>*26%* | 22<br>*20%* |

## Q1 - Par quel moyen êtes-vous arrivé(e) à CDG ?

| | Total | Provenance | | Voyage | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Privé |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 |
| . Taxi | 80 | 57 | 23 | 43 | 35 |
| | *40%* | *36%* | *53%* | *49%* | *32%* |
| . RER B | 46 | 42 | 4 | 14 | 32 |
| | *23%* | *27%* | *9%* | *16%* | *29%* |
| . Voiture accompagnant | 24 | 16 | 8 | 8 | 16 |
| | *12%* | *10%* | *19%* | *9%* | *14%* |
| . Voiture personnelle | 24 | 18 | 6 | 10 | 14 |
| | *12%* | *11%* | *14%* | *11%* | *13%* |
| . Car Air France | 16 | 14 | 2 | 7 | 9 |
| | *8%* | *9%* | *5%* | *8%* | *8%* |
| . Roissy bus | 5 | 5 | | 2 | 3 |
| | *3%* | *3%* | | *2%* | *3%* |
| . Voiture de location | 4 | 4 | | 2 | 2 |
| | *2%* | *3%* | | *2%* | *2%* |
| . 2 roues | 1 | 1 | | 1 | |
| | *1%* | *1%* | | *1%* | |

## Q2 - D'où venez-vous, d'où êtes-vous parti(e) ?

| | | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage professionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | T |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 4 |
| . Paris intra muros | 157 | 157 | | 65 | 91 | 57 | 38 | 61 | 30 | 14 | 20 | 26 | 24 | 4 |
| | *79%* | *100%* | | *75%* | *82%* | *71%* | *73%* | *91%* | *70%* | *70%* | *87%* | *74%* | *75%* | *93* |
| . 92 | 43 | | 43 | 22 | 20 | 23 | 14 | 6 | 13 | 6 | 3 | 9 | 8 | |
| | *22%* | | *100%* | *25%* | *18%* | *29%* | *27%* | *9%* | *30%* | *30%* | *13%* | *26%* | *25%* | *7* |

## Q3 - Voyagez-vous aujourd'hui pour raison :

| | Total | Provenance | |
|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 |
| . Professionnelle | 86 | 64 | 22 |
| | *43%* | *41%* | *51%* |
| . Privée | 110 | 90 | 20 |
| | *55%* | *57%* | *47%* |
| . Les deux | 1 | 1 | |
| | *1%* | *1%* | |
| . NSP/NR | 3 | 2 | 1 |
| | *2%* | *1%* | *2%* |

## Q4 - En 2 mots, comment s'est passé votre trajet jusqu'à CDG ?

| | | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage professionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 44 |
| **Au moins un commentaire positif cité** | 158<br>*79%* | 123<br>*78%* | 35<br>*81%* | 69<br>*79%* | 88<br>*79%* | 62<br>*78%* | 46<br>*88%* | 49<br>*73%* | 35<br>*81%* | 17<br>*85%* | 16<br>*70%* | 26<br>*74%* | 29<br>*91%* | 33<br>*75%* |
| . Trajet rapide | 96<br>*48%* | 79<br>*50%* | 17<br>*40%* | 45<br>*52%* | 52<br>*47%* | 42<br>*53%* | 22<br>*42%* | 31<br>*46%* | 28<br>*65%* | 6<br>*30%* | 10<br>*43%* | 15<br>*43%* | 16<br>*50%* | 21<br>*48%* |
| . Trajet normal, temps convenable | 56<br>*28%* | 39<br>*25%* | 17<br>*40%* | 22<br>*25%* | 33<br>*30%* | 17<br>*21%* | 24<br>*46%* | 15<br>*22%* | 7<br>*16%* | 11<br>*55%* | 4<br>*17%* | 9<br>*26%* | 13<br>*41%* | 11<br>*25%* |
| . RER pratique | 7<br>*4%* | 6<br>*4%* | 1<br>*2%* | 5<br>*6%* | 1<br>*1%* | 1<br>*1%* | | 6<br>*9%* | | | 5<br>*22%* | | | 1<br>*2%* |
| . Taxi, Bus confortable | 3<br>*2%* | 2<br>*1%* | 1<br>*2%* | 1<br>*1%* | 2<br>*2%* | 2<br>*3%* | | 1<br>*1%* | | | 1<br>*4%* | 2<br>*6%* | | |
| . Chauffeur de taxi sympa/adorable | 3<br>*2%* | 2<br>*1%* | 1<br>*2%* | 1<br>*1%* | 2<br>*2%* | 3<br>*4%* | | | 1<br>*2%* | | | 2<br>*6%* | | |
| . A choisi le taxi à cause des bagages | 1<br>*1%* | 1<br>*1%* | | | 1<br>*1%* | 1<br>*1%* | | | | | | 1<br>*3%* | | |
| **Au moins un commentaire négatif cité** | 45<br>*23%* | 37<br>*24%* | 8<br>*19%* | 18<br>*21%* | 26<br>*23%* | 20<br>*25%* | 6<br>*12%* | 19<br>*28%* | 8<br>*19%* | 3<br>*15%* | 7<br>*30%* | 11<br>*31%* | 3<br>*9%* | 12<br>*27%* |
| . Trajet un peu trop long | 30<br>*15%* | 24<br>*15%* | 6<br>*14%* | 14<br>*16%* | 15<br>*14%* | 15<br>*19%* | 6<br>*12%* | 9<br>*13%* | 8<br>*19%* | 3<br>*15%* | 3<br>*13%* | 6<br>*17%* | 3<br>*9%* | 6<br>*14%* |

- **Contrairement aux idées généralement reçues, une appréciation relativement positive de la durée du trajet, pour tous les segments de clientèle :**

  En réponse à cette question ouverte, 48 % des voyageurs jugent le trajet « rapide » et près de 30 % le jugent « normal ou convenable ». Ils ne sont que 15 % (tous segments confondus) à l'estimer « un peu trop long ». Cette appréciation positive est à son maximum (65 %) sur le segment taxi/professionnel qui jugent le trajet « rapide ».

  On se rappellera utilement ici les enseignements de la phase qualitative démontrant que la sensation de « rapidité » n'est pas prioritairement engendrée par la vitesse de déplacement du mode emprunté (paramètre objectif) mais par la résultante de plusieurs notions telles que :

  - absence de ruptures de charge
  - unimodialité
  - bénéfice du porte à porte
  - instantanéité de la réponse face à l'expression du besoin de mobilité
  - pouvoir faire autre chose pendant que l'on voyage
  - etc...

## Q4 - En 2 mots, comment s'est passé votre trajet jusqu'à CDG ?
## *(suite commentaires négatifs)*

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . Trop de monde dans le bus, le RER | 3<br>*2%* |
| . Le terminal est difficile à trouver signalétique non satisfaisante à l'aéroport | 2<br>*1%* |
| . Problème à Châtelet : trop de monde, trop de couloirs | 2<br>*1%* |
| . Problème des valises, dans le RER, à l'aérogare | 2<br>*1%* |
| . Le RER est sale et mal entretenu | 1<br>*1%* |
| . Le Roissy bus est trop lent | 1<br>*1%* |
| . Un peu cher | 1<br>*1%* |
| . Chauffeur bavard | 1<br>*1%* |
| . Navette pour arriver à CDG1 | 1<br>*1%* |
| . Difficultés pour trouver un taxi | 1<br>*1%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . Problème pour descendre du taxi | 1<br>*1%* |
| . Problème billet de RER | 1<br>*1%* |

## Q8a - Famille n°1 - Si ces éléments avaient été mis en oeuvre ensemble, m'auraient fait préférer CDG Express au mode de transport utilisé

(Réponses hiérarchisées par ordre décroissant d'importance)

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| Au moins une réponse citée | 195<br>*98%* |
| . E01- enregistrement bagages en Gare de l'Est | 155<br>*78%* |
| . E03- enregistrement automatique passagers sans bagages en Gare de l'Est | 143<br>*72%* |
| . D01- système transport automatique inter-terminaux à l'arrivée à CDG | 139<br>*70%* |
| . B04- billet combiné avion + CDG Express | 128<br>*64%* |
| . B03- achat simultané billet avion et CDG Express en agence de voyage | 125<br>*63%* |
| . MR1- garantie de place assise sur le trajet | 108<br>*54%* |
| . G06- affichage horaires départ des 2 prochains trains | 97<br>*49%* |
| . T01- tarif de base aller simple 100 F, trajet de 15', départs tous les quarts d'heure | 96<br>*48%* |
| . B02- automates de vente spécifiques CDG Express en (aéro) gare | 92<br>*46%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . B05- accès libre sans touniquet ni contrôle | 91<br>*46%* |
| . G05 - personnel d'accueil en Gare de l'Est | 89<br>*45%* |
| . MR9 - racks à bagages parois transparentes | 85<br>*43%* |
| . G11- au retour, en Gare de l'Est, taxi à l'arrivée sans attente et aire confortable | 82<br>*41%* |
| . G07- quai et voitures au même niveau | 81<br>*41%* |
| . MR2- confort et ambiance intérieure du train | 79<br>*40%* |
| . E02- personnel assistance bagages en gare | 74<br>*37%* |
| . G02- absence de portillons et tourniquets | 71<br>*36%* |
| . NP2- réseau de taxis agréés à tarif forfaitaire 150 F incluant course + trajet CDG Express | 70<br>*35%* |
| . G03- salons d'attente confortables en gare | 68<br>*34%* |

## Q8a - Famille n°1 - Si ces éléments avaient été mis en oeuvre ensemble, m'auraient fait préférer CDG Express au mode de transport utilisé

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . MR8- écrans d'information collectif dans voiture | 67<br>*34%* |
| . T03- carte abonnement annuel demi-tarif | 67<br>*34%* |
| . MR6- personnel de bord assistance bagages | 63<br>*32%* |
| . G09- parking sécurisé intégré à Gare de l'Est | 63<br>*32%* |
| . MR7- écrans individuels d'information à chaque siège | 62<br>*31%* |
| . MR3- hôtesse multilingue à bord | 62<br>*31%* |
| .MR10- accès GSM sur tout le trajet | 60<br>*30%* |
| . G01- véritable aérogare en Gare de l'Est | 59<br>*30%* |
| . MR4- voiture spécial silence | 57<br>*29%* |
| . G10- aire dépose taxi rapide en Gare de l'Est | 55<br>*28%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . NP1- navettes relais vers la Gare de l'Est | 54<br>*27%* |
| . BG1- service bagage à domicile | 53<br>*27%* |
| . B01- possibilité achat à bord billet + 20F | 45<br>*23%* |
| . G04- espace multimédia en Gare de l'Est | 28<br>*14%* |
| . MR5- service de vente à bord | 26<br>*13%* |
| . MR 12- accès internet à bord | 23<br>*12%* |
| . MR 11- espace pour voyager debout | 14<br>*7%* |
| . Nombre de critères cités<br>*Moyenne* | 2731<br>*13,7* |

- **Comparatif des sensibilités discriminantes par segments :**

| | professionnel | privé |
|---|---|---|
| **Taxi** | Intérêt plus marqué pour :<br>▪ le service bagages à domicile (BG1) : 42 % contre 27 % en moyenne et 29 % pour le segment taxi/privé | Intérêt plus marqué :<br>▪ pour l'assurance de pouvoir voyager assis (MR1) : 71% contre 54 % en moyenne et 56 % pour le segment taxi/professionnel<br>▪ pour le personnel d'assistance bagages à bord (MR6) : 49 % contre 32 % en moyenne et 30 % pour le segment taxi professionnel |
| | **professionnel + privé**<br>▪ C'est bien entendu cette cible qui accorde le plus d'importance aux aires de dépose à l'arrivée et au départ : G11 obtient 55 % contre 41 % en moyenne et G10, 45 % contre 28 % en moyenne<br>▪ C'est sur cette cible que l'argument tarif (T01) semble le plus convaincant : 64 % contre 33 % pour le segment VP et 40 % pour le segment TC<br>▪ De même l'item NP2 (réseau de taxis agréés à tarif forfaitaire de 150 F incluant course + trajet CDG Express) est le plus apprécié sur cette cible (classé au 9 ème rang, alors qu'il se situe respectivement aux 22 ème et 24ème rang pour les segments VP et TC | |
| **VP**<br>Voiture Particulière | | C'est le segment qui semble, toute proportion gardée :<br>▪ le moins perméable à la possibilité, pour les passagers sans bagages, d'enregistrement automatique en Gare de l'Est (E03) : 56 % contre 72 % en moyenne<br>▪ relativement plus sensible à l'abonnement annuel demi-tarif (T03) : 47 % contre 34 % en moyenne |

| | professionnel | privé |
|---|---|---|
| **TC Transports en commun** | (professionnel + privé)<br>▪ Plus sensible à la présence de personnel d'accueil en gare (G05) : 55 % contre 45 % en moyenne<br>▪ attrait plus marqué pour le billet combiné avion /CDG Express : 75 % contre 64 % en moyenne<br>▪ intérêt plus marqué pour des écrans d'information collectifs dans les voitures (MR8) : 43 % contre 34 % en moyenne<br>▪ sensibilité à l'abonnement annuel demi-tarif (T03) comparable à celui du segment VP/privé : 48 % contre 34 % en moyenne<br>▪ En dehors de ces points communs, un écart significatif entre les réactions du segment professionnel et celles du segment privé : | |
| | Plus sensible à :<br>▪ la présence de rack à bagages (MR9) : 61 % contre 43 % en moyenne et 45 % pour la clientèle TC/privé<br>▪ la présence de salons d'attente confortables en gare (G03) : 61 % contre 34 % en moyenne et 27 % pour la clientèle TC/privé et dans une moindre mesure le segment VP/pro (40 %)<br>▪ l'accès libre (B05) : 57 % contre 46 % en moyenne et 43 % pour la clientèle TC/privé<br>▪ l'assistance bagages en gare (E02) : 52 % contre 37 % en moyenne et 27 % pour la clientèle TC/privé<br>▪ l'offre de navettes d'acheminement vers la Gare de l'Est (NP1) : 48 % contre 27 % en moyenne et seulement 23 % sur le segment TC/privé | Plus sensible à :<br>▪ la présence d'une hôtesse multilingue à bord (MR3) : 50 % contre 31 % en moyenne et 26 % pour le segment TC/professionnel |

## Q8b - Famille n°2 - Si mis en oeuvre ensemble, m'auraient fait hésiter entre CDG Express et le mode de transport utilisé

(Réponses hiérarchisées par ordre décroissant d'importance)

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| Au moins une réponse citée | 192<br>*96%* |
| . MR2- confort et ambiance intérieure du train | 83<br>*42%* |
| . G10- aire dépose taxi rapide en Gare de l'Est | 82<br>*41%* |
| . G01- véritable aérogare en Gare de l'Est | 81<br>*41%* |
| . G02- absence de portillons et tourniquets | 80<br>*40%* |
| . MR9- racks à bagages parois transparentes | 80<br>*40%* |
| . MR6- personnel de bord assistance bagages | 77<br>*39%* |
| . MR7- écrans individuels d'information à chaque siège A399 | 75<br>*38%* |
| . MR3- hôtesse multilingue à bord | 73<br>*37%* |
| . E02- personnel assistance bagage en gare | 72<br>*36%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| MR8- écrans d'information collectif dans voiture | 72<br>*36%* |
| . G05- personnel d'accueil en Gare de l'Est | 72<br>*36%* |
| . G06- affichage horaire départ des 2 prochains trains | 71<br>*36%* |
| . B01- possibilité achat à bord billet + 20F | 70<br>*35%* |
| . G11- au retour, en Gare de l'Est, taxi à l'arrivée sans attente et aire confortable | 70<br>*35%* |
| . T03- carte abonnement annuel demi-tarif | 70<br>*35%* |
| . NP1- navettes relais vers la Gare de l'Est | 68<br>*34%* |
| . B02- automates de vente spécifiques CDG Express en (aéro) gare | 67<br>*34%* |
| . T01- tarif de base aller simple 100 F, trajet de 15', départ tous les quarts d'heure | 66<br>*33%* |
| . B05- accès libre sans touniquet ni contrôle | 66<br>*33%* |

## Q8b - Famille n°2 - Si mis en oeuvre ensemble, m'auraient fait hésiter entre CDG Express et le mode de transport utilisé

(Réponses hiérarchisées par ordre décroissant d'importance)

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . MR1- garantie de place assise sur le trajet | 64<br>*32%* |
| . BG1- service bagage à domicile | 64<br>*32%* |
| . G03- salons d'attente confortables en gare | 63<br>*32%* |
| . NP2- réseau de taxis agréés à tarif forfaitaire 150 F incluant course et trajet CDG Express | 62<br>*31%* |
| . G07- quai et voitures au même niveau | 62<br>*31%* |
| . MR10- accès GSM sur tout le tr+A425ajet | 62<br>*31%* |
| . MR5- service de vente à bord | 61<br>*31%* |
| . G04- espace multimédia en Gare de l'Est | 58<br>*29%* |
| . G09- parking sécurisé intégré à Gare de l'Est | 57<br>*29%* |
| . MR4- voiture spécial silence | 52<br>*26%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . MR 12- accès internet à bord | 51<br>*26%* |
| . MR 11- espace pour voyager debout | 50<br>*25%* |
| . B03- achat simultané billet avion et CDG Express en agence de voyage | 49<br>*25%* |
| . B04- billet combiné avion + CDG Express | 47<br>*24%* |
| . D01- système transport automatique inter-terminaux à l'arrivée à CDG | 40<br>*20%* |
| . E03- enregistrement automatique passagers sans bagages en Gare de l'Est | 29<br>*15%* |
| . E01- enregistrement bagages en Gare de l'Est | 23<br>*12%* |
| . Nombre de critères cités | 2289 |
| *Moyenne* | *11,5* |

## Q8c - Famille n°3 - Si mis en oeuvre ensemble, n'auraient eu aucune incidence, et j'aurais de toutes façons utilisé le mode de transport que j'ai emprunté aujourd'hui

(Réponses hiérarchisées par ordre décroissant d'importance)

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| Au moins une réponse citée | 196<br>*98%* |
| . MR11- espace pour voyager debout | 136<br>*68%* |
| . MR12- acceès internet à bord | 126<br>*63%* |
| . G04- espace multimédia en Gare de l'Est | 114<br>*57%* |
| . MR5-service de vente à bord | 113<br>*57%* |
| . MR4- voiture spécial silence | 91<br>*46%* |
| . B01- possibilité achat à bord billet + 20F | 85<br>*43%* |
| . BG1- service bagage à domicile | 83<br>*42%* |
| . G09- parking sécurisé intégré à Gare de l'Est | 80<br>*40%* |
| . MR1- garantie de place assise sur le trajet0 | 78<br>*39%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . NP1- navettes relais vers la Gare de l'Est | 78<br>*39%* |
| . G03- salons d'attente confortables en gare | 69<br>*35%* |
| . NP2- réseau de taxis agréés à tarif forfaitaire 150 F incluant course et trajet CDG Express | 68<br>*34%* |
| . MR3- hôtesse multilingue à bord | 65<br>*33%* |
| . G10- aire dépose taxi rapide en Gare de l'Est | 63<br>*32%* |
| . MR7- écrans individuels d'information à chaque siège | 63<br>*32%* |
| . T03- carte abonnement annuel demi-tarif | 63<br>*32%* |
| . MR8- écrans d'information collectif dans voiture | 61<br>*31%* |
| . MR6- personnel de bord assistance bagages | 60<br>*30%* |
| . G01- véritable aérogare en Gare de l'Est | 60<br>*30%* |

## Q8c - Famille n°3 - Si mis en oeuvre ensemble, n'auraient eu aucune incidence, et j'aurais de toutes façons utilisé le mode de transport que j'ai emprunté aujourd'hui

(Réponses hiérarchisées par ordre décroissant d'importance)

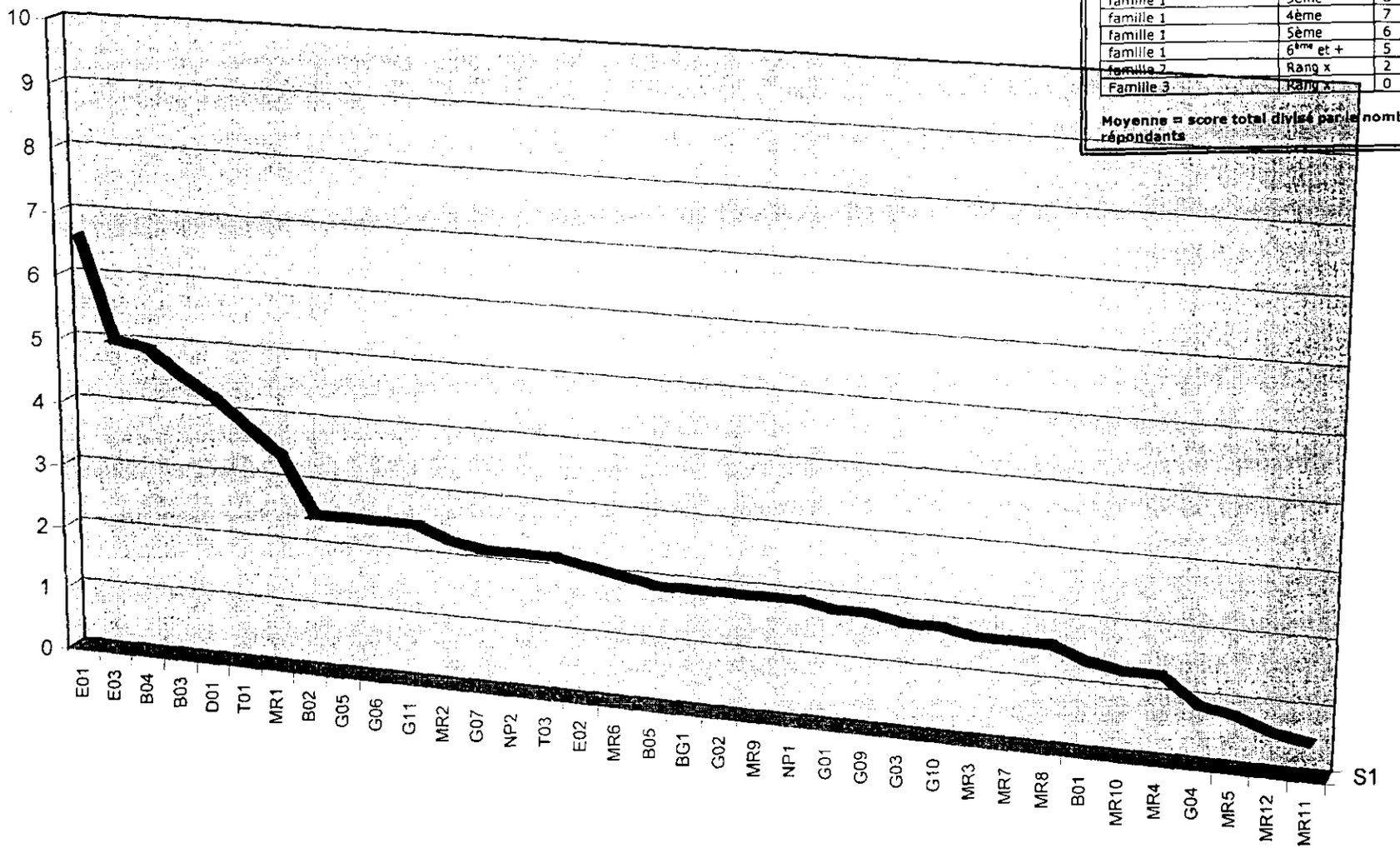
| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . G07- quai et voitures au même niveau | 57<br>*29%* |
| . E02- personnel assistance bagages en gare | 54<br>*27%* |
| . G02- absence de portillons et tourniquets | 49<br>*25%* |
| . G11- au retour, en Gare de l'Est, taxi à l'arrivéesans attente et aire confortable | 48<br>*24%* |
| . B05- accès libre sans touniquet ni contrôle | 43<br>*22%* |
| . B02- automates de vente spécifiques CDG Express en (aéro) gare | 41<br>*21%* |
| . G05- personnel d'accueil en Gare de l'Est | 39<br>*20%* |
| . T01- tarif de base aller simple 100 F, trajet de 15', départ tous les quarts d'heure | 38<br>*19%* |
| . MR2- confort et ambiance intérieure du train | 38<br>*19%* |
| . MR9- racks à bagages parois transparentes | 35<br>*18%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . G06- affichage horaires départ des 2 prochains trains | 32<br>*16%* |
| . E03- enregistrement automatique passagers sans bagages en Gare de l'Est | 28<br>*14%* |
| .MR1- garantie de place assise sur le trajet | 28<br>*14%* |
| . B03- achat simultané billet avion et CDG Express en agence de voyage | 26<br>*13%* |
| . B04- billet combiné avion + CDG Express | 25<br>*13%* |
| . E01- enregistrement bagages en Gare de l'Est | 22<br>*11%* |
| . D01- système transport automatique inter-terminaux à l'arrivée à CDG | 21<br>*11%* |
| . Nombre de critères cités | 2180 |
| *Moyenne* | *10,9* |

## Q9 – Les 5 éléments qui paraissent le plus essentiel *(hiérarchisation au sein de la famille 1)*

| | | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage professionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 44 |
| Au moins une réponse citée | 195 | 154 | 41 | 86 | 108 | 78 | 50 | 66 | 43 | 19 | 23 | 34 | 31 | 43 |
| | *98%* | *98%* | *95%* | *99%* | *97%* | *98%* | *96%* | *99%* | *100%* | *95%* | *100%* | *97%* | *97%* | *98%* |
| . E01- enregistrement bagages en Gare de l'Est | 110 | 87 | 23 | 53 | 56 | 41 | 33 | 35 | 25 | 15 | 12 | 15 | 18 | 23 |
| | *55%* | *55%* | *53%* | *61%* | *50%* | *51%* | *63%* | *52%* | *58%* | *75%* | *52%* | *43%* | *56%* | *52%* |
| . B04- billet combiné avion + CDG Express | 81 | 63 | 18 | 35 | 45 | 29 | 21 | 31 | 17 | 7 | 11 | 11 | 14 | 20 |
| | *41%* | *40%* | *42%* | *40%* | *41%* | *36%* | *40%* | *46%* | *40%* | *35%* | *48%* | *31%* | *44%* | *45%* |
| . B03- achat simultané billet avion et CDG Express en agence de voyage | 70 | 57 | 13 | 32 | 39 | 29 | 14 | 27 | 19 | 4 | 9 | 11 | 10 | 18 |
| | *35%* | *36%* | *30%* | *37%* | *35%* | *36%* | *27%* | *40%* | *44%* | *20%* | *39%* | *31%* | *31%* | *41%* |
| . E03- enregistrement automatique passagers sans bagages en Gare de l'Est | 69 | 55 | 14 | 35 | 33 | 30 | 17 | 21 | 19 | 6 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | *35%* | *35%* | *33%* | *40%* | *30%* | *38%* | *33%* | *31%* | *44%* | *30%* | *39%* | *29%* | *34%* | *27%* |
| . T01- tarif de base aller simple 100 F, trajet de 15', départ tous les quarts d'heure | 54 | 45 | 9 | 23 | 30 | 27 | 10 | 16 | 12 | 5 | 5 | 14 | 5 | 11 |
| | *27%* | *29%* | *21%* | *26%* | *27%* | *34%* | *19%* | *24%* | *28%* | *25%* | *22%* | *40%* | *16%* | *25%* |
| . D01- système transport automatique inter-terminaux à l'arrivée à CDG | 49 | 42 | 7 | 20 | 27 | 22 | 8 | 18 | 12 | 2 | 5 | 8 | 6 | 13 |
| | *25%* | *27%* | *16%* | *23%* | *24%* | *28%* | *15%* | *27%* | *28%* | *10%* | *22%* | *23%* | *19%* | *30%* |
| . MR1- garantie de place assise sur le trajet | 40 | 32 | 8 | 11 | 29 | 17 | 8 | 15 | 3 | 3 | 5 | 14 | 5 | 10 |
| | *20%* | *20%* | *19%* | *13%* | *26%* | *21%* | *15%* | *22%* | *7%* | *15%* | *22%* | *40%* | *16%* | *23%* |
| . G11- au retour, en Gare de l'Est, taxi à l'arrivée sans attente et aire confortable | 29 | 23 | 6 | 13 | 17 | 18 | 8 | 3 | 11 | 2 | | 8 | 6 | 3 |
| | *15%* | *15%* | *14%* | *15%* | *15%* | *23%* | *15%* | *4%* | *26%* | *10%* | | *23%* | *19%* | *7%* |
| . T03- carte abonnement annuel demi-tarif | 28 | 26 | 2 | 12 | 16 | 4 | 10 | 14 | 4 | 2 | 6 | | 8 | 8 |
| | *14%* | *17%* | *5%* | *14%* | *14%* | *5%* | *19%* | *21%* | *9%* | *10%* | *26%* | | *25%* | *18%* |

## Appréciation moyenne des critères

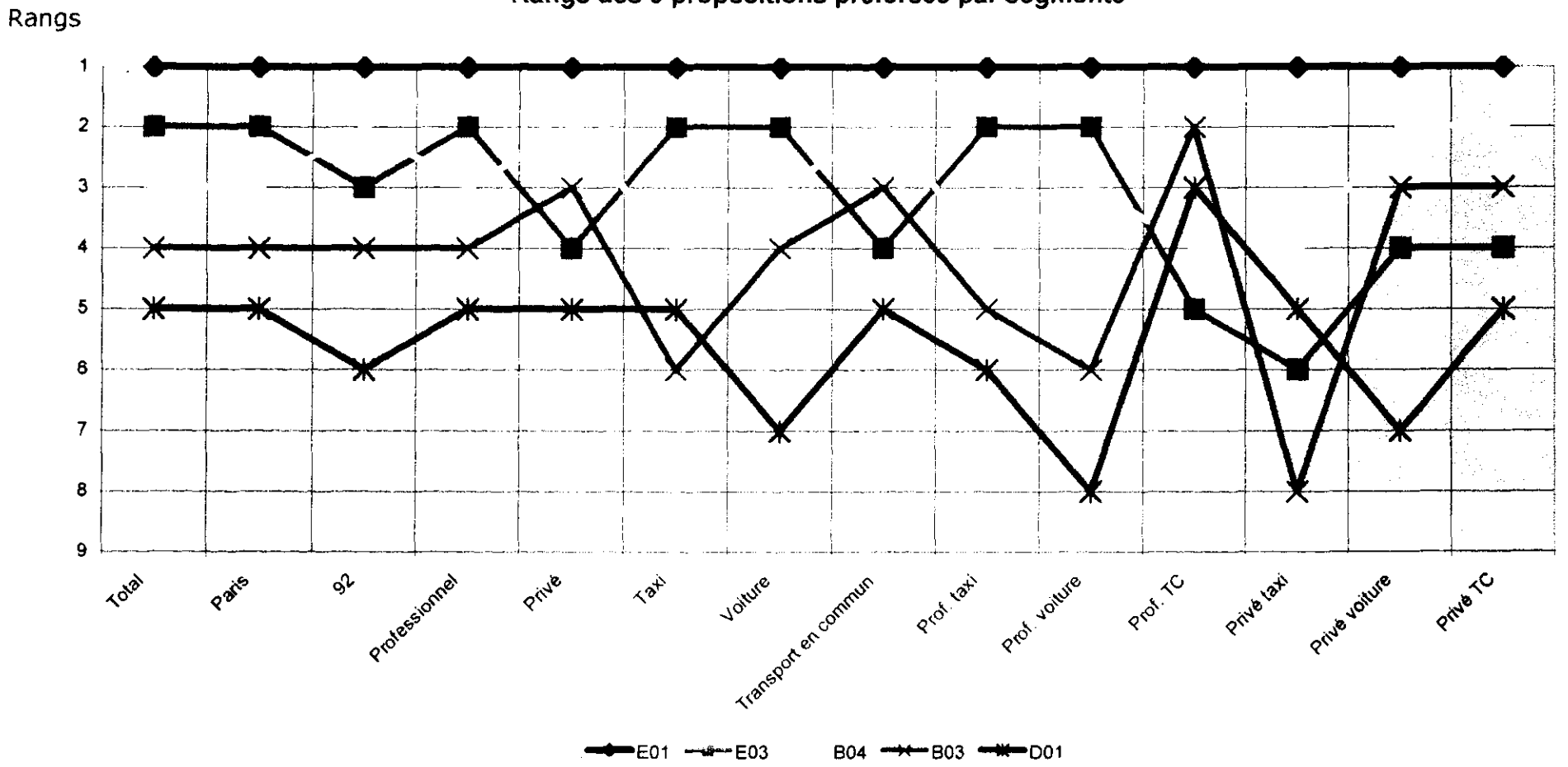



**Mode de calcul de la moyenne :**

| Lorsque l'item est classé dans... | rang | ...il est noté |
|---|---|---|
| famille 1 | 1er | 10 |
| famille 1 | 2ème | 9 |
| famille 1 | 3ème | 8 |
| famille 1 | 4ème | 7 |
| famille 1 | 5ème | 6 |
| famille 1 | 6ème et + | 5 |
| famille 2 | Rang x | 2 |
| Famille 3 | Rang x | 0 |

**Moyenne = score total divisé par le nombre de répondants**

## Rangs des 5 propositions préférées par segments




| | | | |
|---|---|---|---|
| E01 | Enregistrement des bagages en Gare de l'Est | B03 | Achat simultané billets avion + CDG Express en agence de voyage |
| E03 | Enregistrement automatique en Gare de l'Est passagers sans bagages | D01 | Système transport automatique inter terminaux à l'arrivée |
| B04 | Billet combiné avion + CDG Express | | |

# Principales convergences et différences significatives selon les différents segments de clientèle

**1 / Relative homogénéité de classement, quelle que soit la cible, pour les 6 items constituant un assemblage jugé prioritaire et déterminant dans le choix modal en faveur de CDG Express :**

E01/E03/BO4/BO3/T01/ et D01

**2 / De même, très forte convergence quelle que soit la cible, pour les 4 items constituant un assemblage jugé sans incidence dans le choix modal en faveur de CDG Express :**

MR11/MR12/MR5/G05

**3 / Des variations significatives du potentiel d'intérêt des items selon les cibles :**

| « privé » | ITEMS | « professionnel » |
|---|---|---|
| 8ème position (moyenne : 2,7) | G05 Personnel accueil en gare | 16ème position (moyenne : 2,3) |
| 9ème position (moyenne : 2,5) | G07 Quai / voiture au même niveau | 24ème position (moyenne : 1,8) |
| 17ème position (moyenne : 2,1) | MR2 Confort et ambiance intérieure du train | 10ème position (moyenne : 2,5) |

| « Taxi /professionnel » | ITEMS | « taxi/privé » |
|---|---|---|
| 2ème position (moyenne : 5,9) | E03 Enregistrement automatique passagers sans bagages en Gare de l'Est | 5ème position (moyenne : 4,1) |
| 17ème position (moyenne : 2,2) | MR1 Garantie place assise | 2ème position (moyenne : 5,2) |
| 3ème position (moyenne : 3,1) | BG1 Service payant bagages à domicile | 23ème position (moyenne : 1,6) |
| 9ème position (moyenne : 2,7) | G06 Affichage horaires départ 2 prochains trains | 14ème position (moyenne : 2,2) |

| | « voiture /professionnel » | ITEMS | « voiture/privé » |
|---|---|---|---|
| **Voyageurs « taxi » (privé+ professionnel)** 3ème position (moyenne : 4,8) | 4ème position (moyenne : 3,6) | T01 Tarif de base 100 F, trajet de 15', départ tous les ¼ d'heure | 10ème position (moyenne : 2,4) |
| **Voyageurs « TC» (privé+ professionnel)** 3ème position (moyenne : 4,5) | 6ème position (moyenne : 3,1) | B03 Achat billet CDG Express avec billet d'avion en agence de voyage | 3ème position (moyenne : 4,8) |
| | 7ème position (moyenne : 2,9) | MR2 Confort et ambiance intérieure du train | 21ème position (moyenne : 1,7) |

- **c'est le segment« voiture/privé » qui est à la fois le plus résistant à l'argument tarif et le plus résistant à l'argument confort et ambiance intérieure du train**
- **ce sont les segments professionnel/taxi et professionnel/voiture qui sont les plus demandeurs d'un service bagages à domicile payant (BG1), alors que les professionnels/TC seront demandeurs d'un service de navettes relais pour les acheminer vers la Gare de l'Est (NP1)**

## Q10 - Y a-t-il des éléments qui manquent pour que vous ayez vraiment envie de prendre ce nouveau système de transport ?

| | | Provenance | | Voyage | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Total | Paris | 92 | Prof. | Privé |
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 |
| . Oui | 53 | 46 | 7 | 21 | 32 |
| | *27%* | *29%* | *16%* | *24%* | *29%* |
| . Non | 139 | 105 | 34 | 63 | 74 |
| | *70%* | *67%* | *79%* | *72%* | *67%* |
| . NSP | 8 | 6 | 2 | 3 | 5 |
| | *4%* | *4%* | *5%* | *3%* | *5%* |

- **Une offre qui rencontre majoritairement les attentes de la clientèle potentielle : 70 % des répondants estiment qu'il « ne manque aucun élément » et 67 % qu'il n'y « a rien à modifier ».**
- **C'est le lieu unique de départ/arrivée en Gare de l'Est qui semble freiner le potentiel de la future ligne CDG Express**
- **Les remarques concernant la cherté du tarif sont émises essentiellement par les clientèles voiture (privé + professionnel) et TC/privé**

## Q10 - Quels éléments manquent pour que vous ayez vraiment envie de prendre ce nouveau système de transport ?

| | Total | Provenance | | Voyage | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Priv |
| *Base : Des éléments qui manquent* | 53 | 46 | 7 | 21 | 3 |
| Au moins un élément cité | 44 | 39 | 5 | 20 | 2 |
| | *83%* | *85%* | *71%* | *95%* | *75%* |
| . Le lieu de départ : gare de Lyon, gare Montparnasse, toutes les gares | 14 | 11 | 3 | 4 | 1 |
| | *26%* | *24%* | *43%* | *19%* | *31%* |
| . Un tarif compétitif (comparé au RER) | 8 | 7 | 1 | 4 | |
| | *15%* | *15%* | *14%* | *19%* | *13%* |
| . Espace jeux/enfants dans la gare ou les trains | 2 | 2 | | | |
| | *4%* | *4%* | | | *6%* |
| . La sécurité | 2 | 2 | | 2 | |
| | *4%* | *4%* | | *10%* | |
| . Réaménager la gare de l'Est/point de rencontre CDG Express | 2 | 2 | | 1 | |
| | *4%* | *4%* | | *5%* | *3%* |
| . Garantie à 100% | 2 | 2 | | 1 | |
| | *4%* | *4%* | | *5%* | *3%* |
| . Garantie à 100% contre les grèves | 2 | 2 | | 2 | |
| | *4%* | *4%* | | *10%* | |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Des éléments manquent* | 53 |
| . Combien de wagons ? combien de places ? | 1<br>2% |
| . Cheminement entre CDG Express et porte/hall ? | 1<br>2% |
| . Des premières classes plus stylées dédiées aux voyageurs des classes affaires | 1<br>2% |
| . Les toilettes | 1<br>2% |
| . Carte de fidélité | 1<br>2% |
| . Autoriser les éxcédents de bagages si l'on choisit CDG Express | 1<br>2% |
| . Réduction pour les jeunes | 1<br>2% |
| . Carte d'abonnement familiale (pas nominative) | 1<br>2% |

## Q10 - Quels éléments manquent pour que vous ayez vraiment envie de prendre ce nouveau système de transport ?

| | Total |
|---|---|
| *Base : Des éléments manquent* | 53 |
| . Possibilité d'acheter le billet sur Internet | 1<br>2% |
| . Pas sûr que ce soit plus rapide quand on habite au sud de Paris | 1<br>2% |
| . Facilité d'accès | 1<br>2% |
| . Rapidité | 1<br>2% |
| . Eviter la multiplication des contrôles | 1<br>2% |
| . Eviter les correspondances, escalators, couloirs ... | 1<br>2% |
| . Prendre en comptes les personnes qui ont du mal à se mouvoir (taxis Espaces) | 1<br>2% |
| . Bien indiquer/flecher le CDG Express | 1<br>2% |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Des éléments manquent* | 53 |
| . Enregistrement des bagages dans un endroit plus centralisé, même la veille | 1<br>2% |
| . Aménager la gare de Roissy | 1<br>2% |
| . Bonne promotion de ce nouveau transport | 1<br>2% |
| . Dissocier téléphone et publicité sonorisée | 1<br>2% |

## Q11 - Y a-t-il des éléments que vous souhaiteriez modifier ?

| | | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage professionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 44 |
| . Oui | 63 | 48 | 15 | 31 | 31 | 20 | 16 | 27 | 12 | 4 | 15 | 7 | 12 | 12 |
| | *32%* | *31%* | *35%* | *36%* | *28%* | *25%* | *31%* | *40%* | *28%* | *20%* | *65%* | *20%* | *38%* | *27%* |
| . Non | 133 | 106 | 27 | 55 | 77 | 58 | 35 | 39 | 30 | 16 | 8 | 27 | 19 | 31 |
| | *67%* | *68%* | *63%* | *63%* | *69%* | *73%* | *67%* | *58%* | *70%* | *80%* | *35%* | *77%* | *59%* | *70%* |
| . NSP | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 |
| | *2%* | *2%* | *2%* | *1%* | *3%* | *3%* | *2%* | *1%* | *2%* | | | *3%* | *3%* | *2%* |

## Q11 - Quels éléments souhaiteriez-vous modifier ?

| | Total | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage professionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| *Base : Des éléments sont à modifier* | 63 | 48 | 15 | 31 | 31 | 20 | 16 | 27 | 12 | 4 | 15 | 7 | 12 | 12 |
| . Baisser/diminuer le tarif | 32 | 26 | 6 | 12 | 20 | 7 | 12 | 13 | 5 | 3 | 4 | 2 | 9 | 9 |
| | *51%* | *54%* | *40%* | *39%* | *65%* | *35%* | *75%* | *48%* | *42%* | *75%* | *27%* | *29%* | *75%* | *75%* |
| . Le lieu de départ : gare de Lyon, gare Montparnasse, toutes les gares | 18 | 15 | 3 | 12 | 6 | 7 | 2 | 9 | 5 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 |
| | *29%* | *31%* | *20%* | *39%* | *19%* | *35%* | *13%* | *33%* | *42%* | *25%* | *40%* | *29%* | *8%* | *25%* |
| . Service Internet/ordinateur superflu | 3 | | | | | | | | | | | | | |
| | *5%* | | | | | | | | | | | | | |
| . Plus d'informations (lors de la mise en service) | 2 | | | | | | | | | | | | | |
| | *3%* | | | | | | | | | | | | | |
| . Eviter les écrans vidéos avec publicité | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| | *2%* | | | | | | | | | | | | | |
| . Il est inutile qu'il y ait beaucoup de personnel si des écrans diffusnt les infos | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| | *2%* | | | | | | | | | | | | | |
| . Personnes qui se chargent des bagages superflue | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| | *2%* | | | | | | | | | | | | | |

## Q11 - Quels éléments souhaiteriez-vous modifier ?

| | Total |
|---|---|
| *Base : Des éléments sont à modifier* | 63 |
| . Cacophonie des écrans collectifs | 1<br>*2%* |
| . Carte de fidélité/carte d'abonnement | 1<br>*2%* |
| . 2005/2006 c'est dans longtemps | 1<br>*2%* |
| . L'exclusion des téléphones mobiles | 1<br>*2%* |
| . Que le taxi garantisse la durée du trajet | 1<br>*2%* |
| . Prix CDG Express inclus dans celui du billet d'avion | 1<br>*2%* |
| . Desserte directe CDG1 | 1<br>*2%* |
| . Possibilité d'acheter le billet sur Internet | 1<br>*2%* |

## Q12 - Finalement que pensez-vous de ce projet ?

| | Total | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage professionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 44 |
| Au moins un commentaire cité | 188 | 149 | 39 | 84 | 104 | 73 | 51 | 63 | 40 | 20 | 23 | 33 | 31 | 40 |
| | *94%* | *95%* | *91%* | *97%* | *94%* | *91%* | *98%* | *94%* | *93%* | *100%* | *100%* | *94%* | *97%* | *91%* |
| **Commentaires positifs** | 130 | 106 | 24 | 60 | 71 | 58 | 28 | 44 | 33 | 11 | 16 | 26 | 17 | 28 |
| | *65%* | *68%* | *56%* | *69%* | *64%* | *73%* | *54%* | *66%* | *77%* | *55%* | *70%* | *74%* | *53%* | *64%* |
| . Intéressant (sp)/bien | 58 | 50 | 8 | 27 | 32 | 29 | 13 | 16 | 17 | 5 | 5 | 13 | 8 | 11 |
| | *29%* | *32%* | *19%* | *31%* | *29%* | *36%* | *25%* | *24%* | *40%* | *25%* | *22%* | *37%* | *25%* | *25%* |
| . Gain de temps/plus rapide | 38 | 28 | 10 | 14 | 24 | 12 | 8 | 18 | 6 | 1 | 7 | 6 | 7 | 11 |
| | *19%* | *18%* | *23%* | *16%* | *22%* | *15%* | *15%* | *27%* | *14%* | *5%* | *30%* | *17%* | *22%* | *25%* |
| . Enregistrement Gare de l'Est/prise en charge des bagages | 28 | 21 | 7 | 14 | 14 | 10 | 7 | 11 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 6 |
| | *14%* | *13%* | *16%* | *16%* | *13%* | *13%* | *13%* | *16%* | *12%* | *20%* | *22%* | *14%* | *9%* | *14%* |
| . Garantie 15 minutes | 12 | 9 | 3 | 7 | 5 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 1 | | 4 |
| | *6%* | *6%* | *7%* | *8%* | *5%* | *4%* | *4%* | *10%* | *5%* | *10%* | *13%* | *3%* | | *9%* |
| . Tarif abordable/correct/ compétitif/économique | 10 | 8 | 2 | 6 | 4 | 6 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | | 2 |
| | *5%* | *5%* | *5%* | *7%* | *4%* | *8%* | *2%* | *4%* | *9%* | *5%* | *4%* | *6%* | | *5%* |
| . Confortable | 10 | 7 | 3 | 3 | 7 | 6 | 1 | 3 | 1 | | 2 | 5 | 1 | 1 |
| | *5%* | *4%* | *7%* | *3%* | *6%* | *8%* | *2%* | *4%* | *2%* | | *9%* | *14%* | *3%* | *2%* |

## Q12 - Finalement que pensez-vous de ce projet ?

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . Gare de l'Est est bien située | 9<br>*5%* |
| . Mieux que le taxi (cher, en retard) | 9<br>*5%* |
| . Ecologique/favorable aux TC /désembouteiller Paris | 7<br>*4%* |
| . Pratique (sp) | 7<br>*4%* |
| . Facilté d'accès (handicapés, personnes agées, mères de famille, ...) | 6<br>*3%* |
| . Possibilité de prendre un billet d'avion et le billet CDG Express | 3<br>*2%* |
| . S'adresse aux hommes d'affaires | 3<br>*2%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . Direct/pas de changement | 2<br>*1%* |
| . Moderne | 2<br>*1%* |
| . Internet/informatique | 2<br>*1%* |
| . Indications claires pour le voyageur | 2<br>*1%* |
| . Qualité des services | 2<br>*1%* |
| . Un seul ticket/on ne paye qu'une fois | 1<br>*1%* |
| Commentaires négatifs | 89<br>*45%* |
| . Préférerait un autre point de départ | 47<br>*24%* |

## Q12 - Finalement que pensez-vous de ce projet ?

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . Tarif trop élevé | 29<br>*15%* |
| . Préfère le taxi | 10<br>*5%* |
| . Préfère le RER B | 9<br>*5%* |
| . Préfère la voiture | 7<br>*4%* |
| . Trop ciblé/réservé aux hommes d'affaires | 6<br>*3%* |
| . Trop de choses sont proposées pour 15 minutes de trajet | 3<br>*2%* |
| . Préfère la moto | 1<br>*1%* |
| . La gare de l'Est est sale, il faudrait la refaire | 1<br>*1%* |

| | Total |
|---|---|
| *Base : Ensemble des interviewé(e)s* | 200 |
| . Trop de changements | 1<br>*1%* |
| . Parking gare de l'Est (tarif, sécurité, nombre de places, ...) | 1<br>*1%* |
| . Fiabilité de l'information sur le retards de vol | 1<br>*1%* |
| Commentaires neutres | 11<br>*6%* |
| . Existe aussi à Milan/londres/ Stockholm/Oslo | 5<br>*3%* |
| . La sécurité | 3<br>*2%* |
| . Si réservé aux seuls passagers/pas trop de monde/calme | 2<br>*1%* |
| . Mieux informer sur CDG | 1<br>*1%* |

# 4. ANNEXES

1 *Récapitulatif du classement des items*
2 *Profils de classement de chaque item*
3 *Le questionnaire administré*

## 3.1 Récapitulatif du classement des items

| | Total | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage professionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 44 |
| En Premier | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** | **E01** |
| Note moyenne | *6,6* | *6,5* | *6,8* | *7,2* | *6,1* | *6,2* | *6,9* | *6,8* | *6,8* | *8,4* | *7,1* | *5,7* | *6,0* | *6,6* |
| En 2ème | **E03** | **E03** | **B04** | **E03** | **B04** | **E03** | **E03** | **B04** | **E03** | **E03** | **B03** | **MR1** | **B04** | **B04** |
| Note moyenne | *5,0* | *5,1* | *4,8* | *5,8* | *5,0* | *5,1* | *4,7* | *5,7* | *5,9* | *5,5* | *7,0* | *5,2* | *4,9* | *5,6* |
| En 3ème | **B04** | **B04** | **E03** | **B04** | **B03** | **T01** | **B04** | **B03** | **T01** | **B04** | **D01** | **T01** | **B03** | **B03** |
| Note moyenne | *4,9* | *4,9* | *4,7* | *4,7* | *4,5* | *4,8* | *4,5* | *5,4* | *4,7* | *3,9* | *6,9* | *5,0* | *4,8* | *4,9* |
| En 4ème | **B03** | **B03** | **B03** | **B03** | **E03** | **B04** | **B03** | **E03** | **B04** | **T01** | **B04** | **B04** | **E03** | **E03** |
| Note moyenne | *4,5* | *4,7* | *3,8* | *4,7* | *4,4* | *4,5* | *4,1* | *5,0* | *4,6* | *3,6* | *5,9* | *4,5* | *4,3* | *4,6* |
| En 5ème | **D01** | **D01** | **T01** | **D01** | **D01** | **D01** | **MR1** | **D01** | **B03** | **MR1** | **E03** | **E03** | **MR1** | **D01** |
| Note moyenne | *4,2* | *4,5* | *3,5* | *4,6* | *3,9* | *4,3* | *3,2* | *5,0* | *4,6* | *3,2* | *5,8* | *4,1* | *3,2* | *4,5* |
| En 6ème | **T01** | **T01** | **MR1** | **T01** | **MR1** | **B03** | **D01** | **T01** | **D01** | **B03** | **T01** | **D01** | **T03** | **MR1** |
| Note moyenne | *3,8* | *3,8* | *3,0* | *4,2* | *3,9* | *4,1* | *2,9* | *3,4* | *4,6* | *3,1* | *3,5* | *4,1* | *3,1* | *3,4* |
| En 7ème | **MR1** | **MR1** | **NP2** | **MR1** | **T01** | **MR1** | **T01** | **MR1** | **G11** | **MR2** | **MR1** | **NP2** | **D01** | **G05** |
| Note moyenne | *3,4* | *3,5* | *3,0* | *2,8* | *3,5* | *3,6* | *2,9* | *3,4* | *3,8* | *2,9* | *3,3* | *4,0* | *3,0* | *3,4* |
| En 8ème | **B02** | **B02** | **G06** | **G11** | **G05** | **G11** | **G07** | **G05** | **BG1** | **D01** | **T03** | **B03** | **G07** | **T01** |
| Note moyenne | *2,5* | *2,6* | *3,0* | *2,7* | *2,7* | *3,5* | *2,8* | *3,0* | *3,1* | *2,8* | *3,2* | *3,9* | *2,9* | *3,3* |
| En 9ème | **G06** | **G11** | **D01** | **B02** | **G07** | **NP2** | **T03** | **T03** | **G06** | **G07** | **E02** | **G11** | **B02** | **G06** |
| Note moyenne | *2,5* | *2,6* | *3,0* | *2,6* | *2,5* | *3,0* | *2,7* | *2,7* | *2,7* | *2,6* | *3,1* | *3,6* | *2,6* | *2,9* |
| En 10ème | **G11** | **G07** | **E02** | **MR2** | **NP2** | **G10** | **B02** | **B02** | **B02** | **B02** | **NP1** | **G07** | **T01** | **B02** |
| Note moyenne | *2,5* | *2,5* | *2,6* | *2,5* | *2,5* | *2,6* | *2,5* | *2,7* | *2,6* | *2,4* | *3,1* | *3,2* | *2,4* | *2,6* |

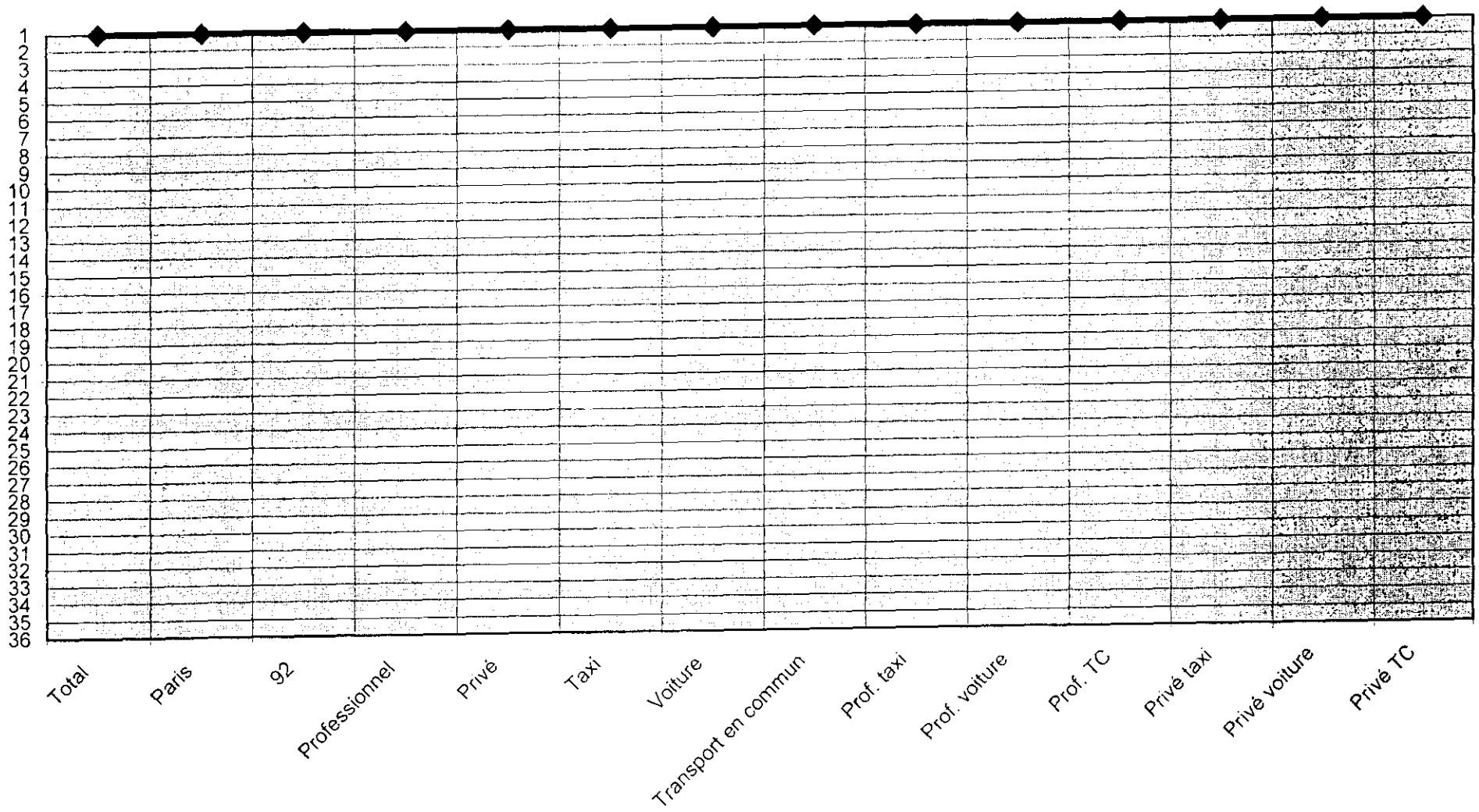
| | Total | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage professionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 44 |
| En 11ème | **G05** | **T03** | **G05** | **G06** | **G06** | **G06** | **MR2** | **G06** | **E02** | **G09** | **B02** | **G10** | **G11** | **MR2** |
| Note moyenne | *2,5* | *2,5* | *2,6* | *2,5* | *2,5* | *2,5* | *2,2* | *2,7* | *2,5* | *2,4* | *2,8* | *2,8* | *2,3* | *2,6* |
| En 12ème | **MR2** | **G05** | **B02** | **BG1** | **B02** | **BG1** | **G06** | **MR2** | **G10** | **MR8** | **G07** | **G05** | **G06** | **T03** |
| Note moyenne | *2,3* | *2,4* | *2,3* | *2,5* | *2,5* | *2,4* | *2,2* | *2,6* | *2,5* | *2,4* | *2,7* | *2,7* | *2,3* | *2,5* |
| En 13ème | **NP2** | **MR2** | **G11** | **E02** | **G11** | **G05** | **G11** | **MR9** | **NP2** | **BG1** | **MR2** | **MR6** | **NP2** | **B05** |
| Note moyenne | *2,2* | *2,4* | *2,2* | *2,4* | *2,5* | *2,4* | *2,2* | *2,4* | *2,5* | *2,4* | *2,6* | *2,5* | *2,3* | *2,5* |
| En 14ème | **T03** | **G06** | **G02** | **T03** | **T03** | **B02** | **MR6** | **B05** | **G05** | **G03** | **MR9** | **G06** | **G01** | **MR9** |
| Note moyenne | *2,2* | *2,3* | *2,0* | *2,4* | *2,2* | *2,3* | *2,0* | *2,4* | *2,4* | *2,2* | *2,5* | *2,2* | *2,1* | *2,3* |
| En 15ème | **G07** | **B05** | **MR8** | **NP1** | **B05** | **E02** | **G01** | **NP1** | **MR2** | **T03** | **MR4** | **B05** | **MR6** | **MR3** |
| Note moyenne | *2,2* | *2,1* | *2,0* | *2,3* | *2,2* | *2,3* | *2,0* | *2,1* | *2,3* | *2,2* | *2,4* | *2,2* | *2,0* | *2,2* |
| En 16ème | **E02** | **NP2** | **BG1** | **G05** | **MR6** | **G07** | **G09** | **G02** | **NP1** | **G05** | **G02** | **B02** | **E02** | **G09** |
| Note moyenne | *2,1* | *2,0* | *1,9* | *2,3* | *2,2* | *2,1* | *2,0* | *2,1* | *2,3* | *2,1* | *2,4* | *2,1* | *2,0* | *2,0* |
| En 17ème | **MR6** | **MR6** | **MR7** | **G09** | **MR2** | **MR2** | **G05** | **MR6** | **MR1** | **G06** | **MR7** | **G02** | **G05** | **G02** |
| Note moyenne | *2,0* | *2,0* | *1,9* | *2,1* | *2,1* | *2,0* | *1,9* | *2,1* | *2,2* | *2,1* | *2,4* | *2,1* | *1,8* | *2,0* |
| En 18ème | **MR9** | **MR9** | **G10** | **MR9** | **MR9** | **NP1** | **G03** | **MR7** | **G09** | **G02** | **MR6** | **E02** | **MR9** | **MR6** |
| Note moyenne | *1,9* | *2,0* | *1,8* | *2,0* | *1,9* | *2,0* | *1,9* | *2,0* | *2,1* | *2,0* | *2,3* | *2,1* | *1,8* | *2,0* |
| En 19ème | **B05** | **NP1** | **MR6** | **NP2** | **E02** | **G02** | **E02** | **E02** | **T03** | **MR6** | **G01** | **NP1** | **MR7** | **MR7** |
| Note moyenne | *1,9* | *2,0* | *1,8* | *2,0* | *1,8* | *1,9* | *1,8* | *2,0* | *2,0* | *1,9* | *2,3* | *2,0* | *1,7* | *1,9* |
| En 20ème | **BG1** | **G01** | **MR2** | **G02** | **G02** | **MR6** | **BG1** | **G07** | **MR9** | **G11** | **NP2** | **MR2** | **B05** | **G11** |
| Note moyenne | *1,9* | *1,9* | *1,7* | *1,9* | *1,8* | *1,8* | *1,8* | *2,0* | *2,0* | *1,9* | *2,3* | *1,9* | *1,7* | *1,8* |

| | Total | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage ptrofessionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 44 |
| En 21ème | G02 | BG1 | MR9 | G03 | G01 | B05 | MR8 | MR3 | MR8 | MR10 | G05 | G03 | MR2 | G01 |
| Note moyenne | *1,9* | *1,9* | *1,7* | *1,9* | *1,8* | *1,7* | *1,8* | *1,9* | *1,8* | *1,8* | *2,2* | *1,9* | *1,7* | *1,7* |
| En 22ème | NP1 | E02 | MR3 | G01 | MR3 | MR9 | MR9 | G09 | G01 | NP1 | G06 | MR3 | G03 | NP1 |
| Note moyenne | *1,9* | *1,9* | *1,7* | *1,8* | *1,7* | *1,7* | *1,7* | *1,9* | *1,7* | *1,8* | *2,2* | *1,8* | *1,7* | *1,7* |
| En 23ème | G09 | G03 | MR4 | MR7 | G09 | G03 | MR7 | G01 | G03 | G01 | G03 | BG1 | G09 | MR8 |
| Note moyenne | *1,8* | *1,9* | *1,6* | *1,8* | *1,7* | *1,7* | *1,7* | *1,9* | *1,7* | *1,7* | *2,1* | *1,6* | *1,7* | *1,7* |
| En 24ème | G01 | G09 | G09 | G07 | G03 | MR3 | NP2 | NP2 | MR7 | MR7 | B05 | B01 | BG1 | G07 |
| Note moyenne | *1,8* | *1,8* | *1,6* | *1,8* | *1,7* | *1,6* | *1,7* | *1,8* | *1,6* | *1,7* | *2,1* | *1,5* | *1,5* | *1,7* |
| En 25ème | G03 | G02 | NP1 | MR8 | G10 | G09 | B05 | MR4 | G02 | MR9 | G09 | G01 | MR8 | B01 |
| Note moyenne | *1,7* | *1,8* | *1,5* | *1,8* | *1,6* | *1,6* | *1,6* | *1,7* | *1,6* | *1,7* | *1,7* | *1,4* | *1,4* | *1,7* |
| En 26ème | G10 | G10 | G07 | G10 | NP1 | G01 | G02 | G11 | MR4 | E02 | BG1 | MR10 | MR4 | NP2 |
| Note moyenne | *1,7* | *1,7* | *1,5* | *1,8* | *1,6* | *1,5* | *1,6* | *1,7* | *1,6* | *1,6* | *1,6* | *1,4* | *1,3* | *1,6* |
| En 27ème | MR7 | MR7 | G01 | MR6 | MR7 | B01 | MR10 | MR8 | MR3 | B05 | MR3 | MR9 | B01 | E02 |
| Note moyenne | *1,6* | *1,6* | *1,4* | *1,8* | *1,5* | *1,5* | *1,5* | *1,6* | *1,6* | *1,5* | *1,6* | *1,3* | *1,2* | *1,5* |
| En 28ème | MR3 | MR3 | T03 | B05 | B01 | T03 | NP1 | G03 | B01 | B01 | MR8 | G09 | MR10 | G03 |
| Note moyenne | *1,6* | *1,6* | *1,4* | *1,6* | *1,5* | *1,5* | *1,4* | *1,6* | *1,6* | *1,4* | *1,5* | *1,3* | *1,2* | *1,5* |
| En 29ème | MR8 | B01 | B05 | MR4 | BG1 | MR8 | B01 | B01 | B05 | G10 | G11 | MR8 | G02 | G10 |
| Note moyenne | *1,6* | *1,5* | *1,4* | *1,5* | *1,4* | *1,4* | *1,3* | *1,5* | *1,4* | *1,2* | *1,2* | *1,0* | *1,2* | *1,5* |
| En 30ème | B01 | MR8 | MR10 | MR3 | MR8 | MR7 | MR3 | BG1 | MR6 | MR3 | G10 | T03 | MR3 | MR4 |
| Note moyenne | *1,4* | *1,4* | *1,2* | *1,5* | *1,4* | *1,3* | *1,2* | *1,4* | *1,4* | *1,1* | *1,1* | *1,0* | *1,2* | *1,4* |

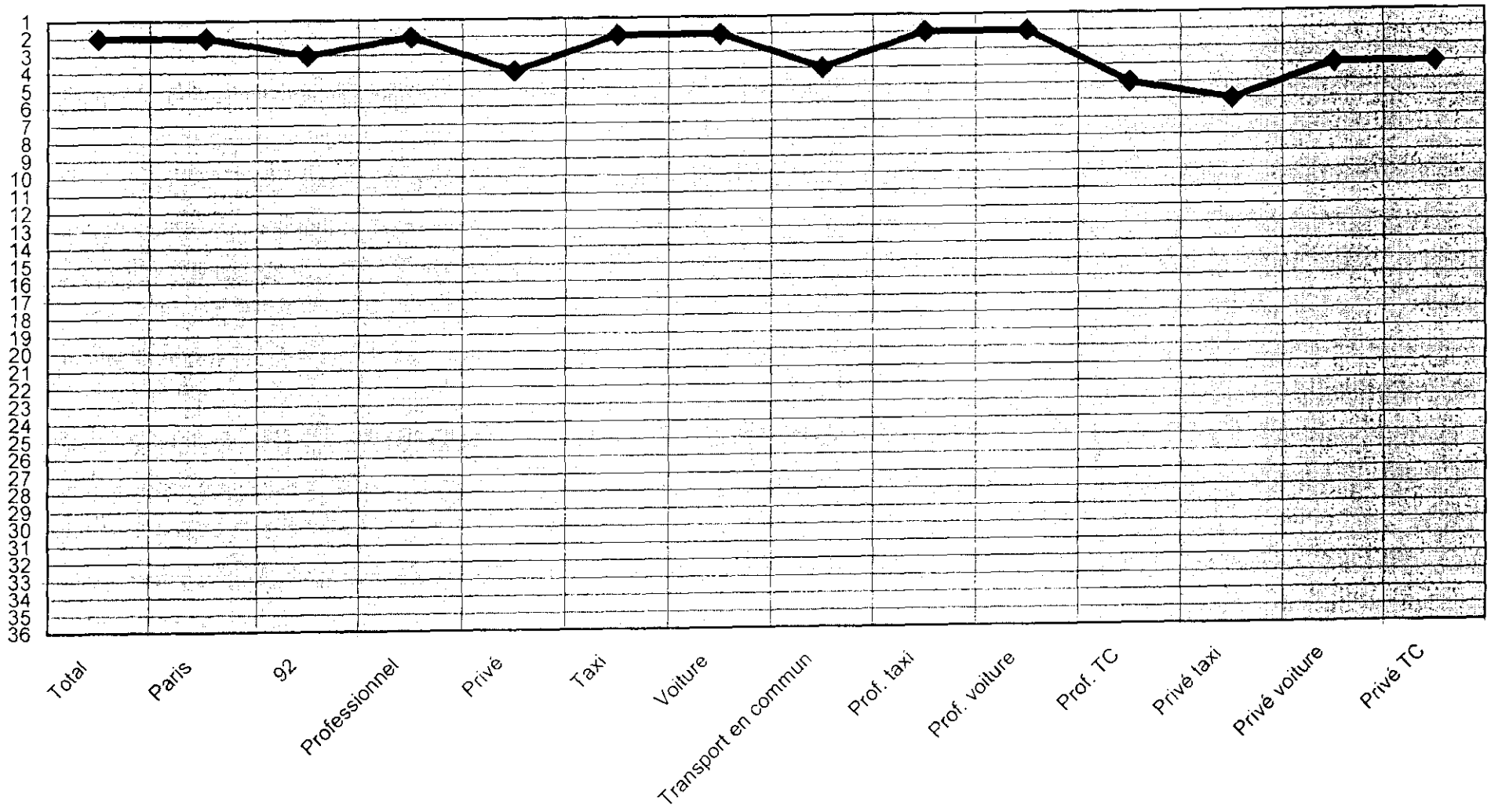
| | Total | Provenance | | Voyage | | Sont arrivés en : | | | Voyage ptrofessionnel | | | Voyage privé | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Paris | 92 | Prof. | Privé | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC | Taxi | Voiture | TC |
| Base : Ensemble des interviewé(e)s | 200 | 157 | 43 | 87 | 111 | 80 | 52 | 67 | 43 | 20 | 23 | 35 | 32 | 44 |
| En 31ème | **MR4** | **MR10** | **B01** | **B01** | **MR10** | **MR10** | **MR4** | **G10** | **MR10** | **G04** | **B01** | **MR5** | **NP1** | **MR10** |
| Note moyenne | *1,3* | *1,3* | *1,2* | *1,4* | *1,3* | *1,3* | *1,0* | *1,4* | *1,3* | *1,1* | *1,1* | *0,9* | *1,1* | *1,3* |
| En 32ème | **MR10** | **MR4** | **G03** | **MR10** | **MR4** | **MR4** | **G10** | **MR10** | **G07** | **NP2** | **G04** | **MR7** | **MR5** | **BG1** |
| Note moyenne | *1,3* | *1,2* | *1,1* | *1,3* | *1,2* | *1,2* | *1,0* | *1,1* | *1,1* | *0,8* | *0,9* | *0,8* | *1,0* | *1,3* |
| En 33ème | **G04** | **MR5** | **G04** | **G04** | **MR5** | **MR5** | **G04** | **G04** | **G04** | **MR11** | **MR12** | **MR4** | **G04** | **G04** |
| Note moyenne | *0,9* | *0,9* | *1,1* | *1,0* | *0,9* | *0,8* | *1,0* | *0,9* | *0,9* | *0,7* | *0,8* | *0,8* | *0,9* | *0,8* |
| En 34ème | **MR5** | **G04** | **MR12** | **MR5** | **G04** | **G04** | **MR5** | **MR5** | **MR5** | **MR5** | **MR5** | **G04** | **G10** | **MR5** |
| Note moyenne | *0,8* | *0,8* | *0,6* | *0,8* | *0,8* | *0,8* | *0,9* | *0,7* | *0,9* | *0,6* | *0,8* | *0,7* | *0,9* | *0,7* |
| En 35ème | **MR12** | **MR12** | **MR5** | **MR12** | **MR12** | **MR12** | **MR11** | **MR12** | **MR12** | **MR12** | **MR11** | **MR11** | **MR12** | **MR12** |
| Note moyenne | *0,6* | *0,6* | *0,6* | *0,8* | *0,5* | *0,6* | *0,6* | *0,7* | *0,9* | *0,6* | *0,8* | *0,4* | *0,6* | *0,6* |
| En dernier | **MR11** | **MR11** | **MR11** | **MR11** | **MR11** | **MR11** | **MR12** | **MR11** | **MR11** | **MR4** | **MR10** | **MR12** | **MR11** | **MR11** |
| Note moyenne | *0,5* | *0,6* | *0,3* | *0,7* | *0,4* | *0,5* | *0,6* | *0,5* | *0,6* | *0,5* | *0,7* | *0,3* | *0,5* | *0,3* |

## 3.2 Profils de classement de chaque item

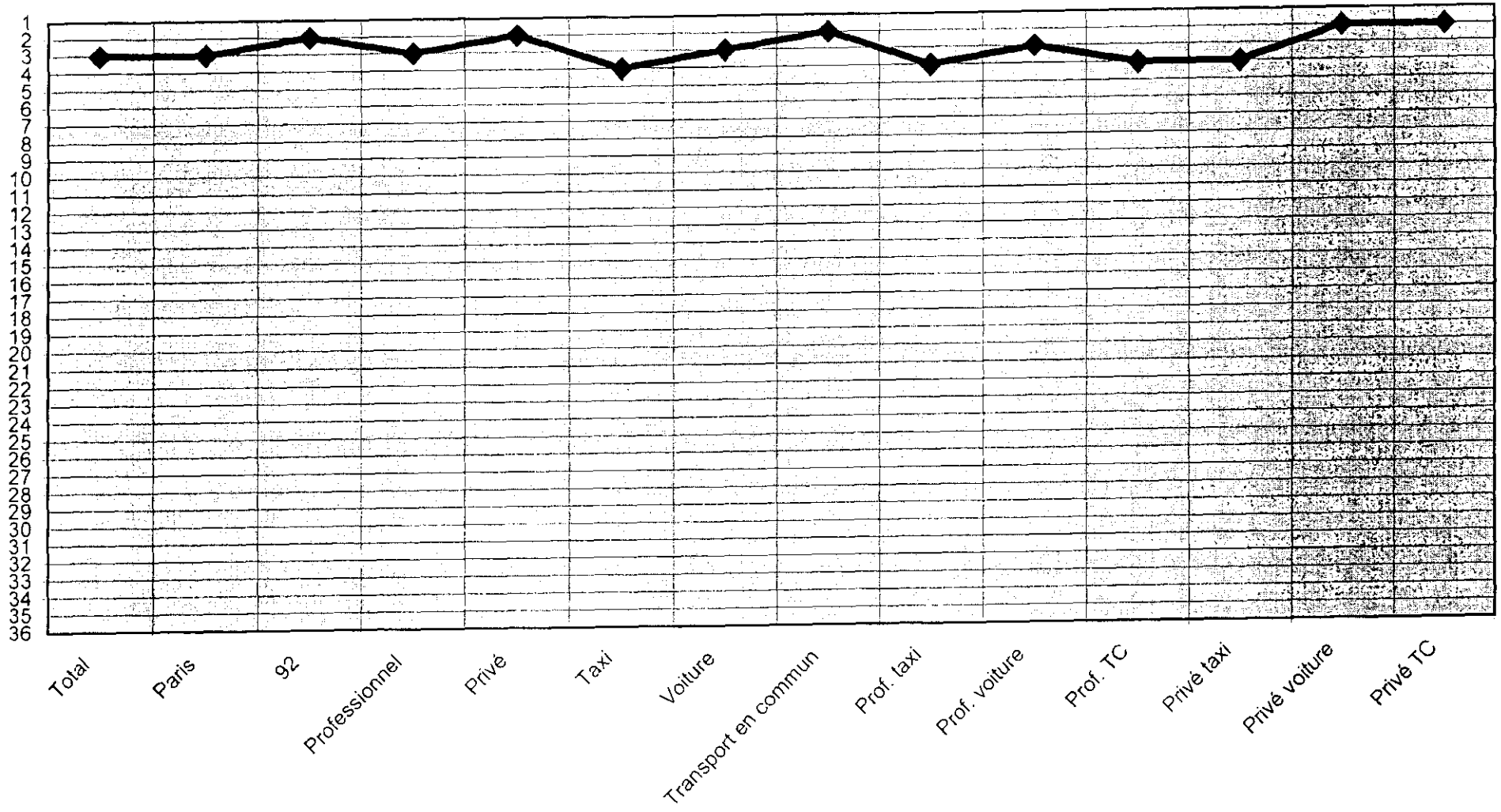
## E01 - Enregistrement des bagages en gare de l'Est



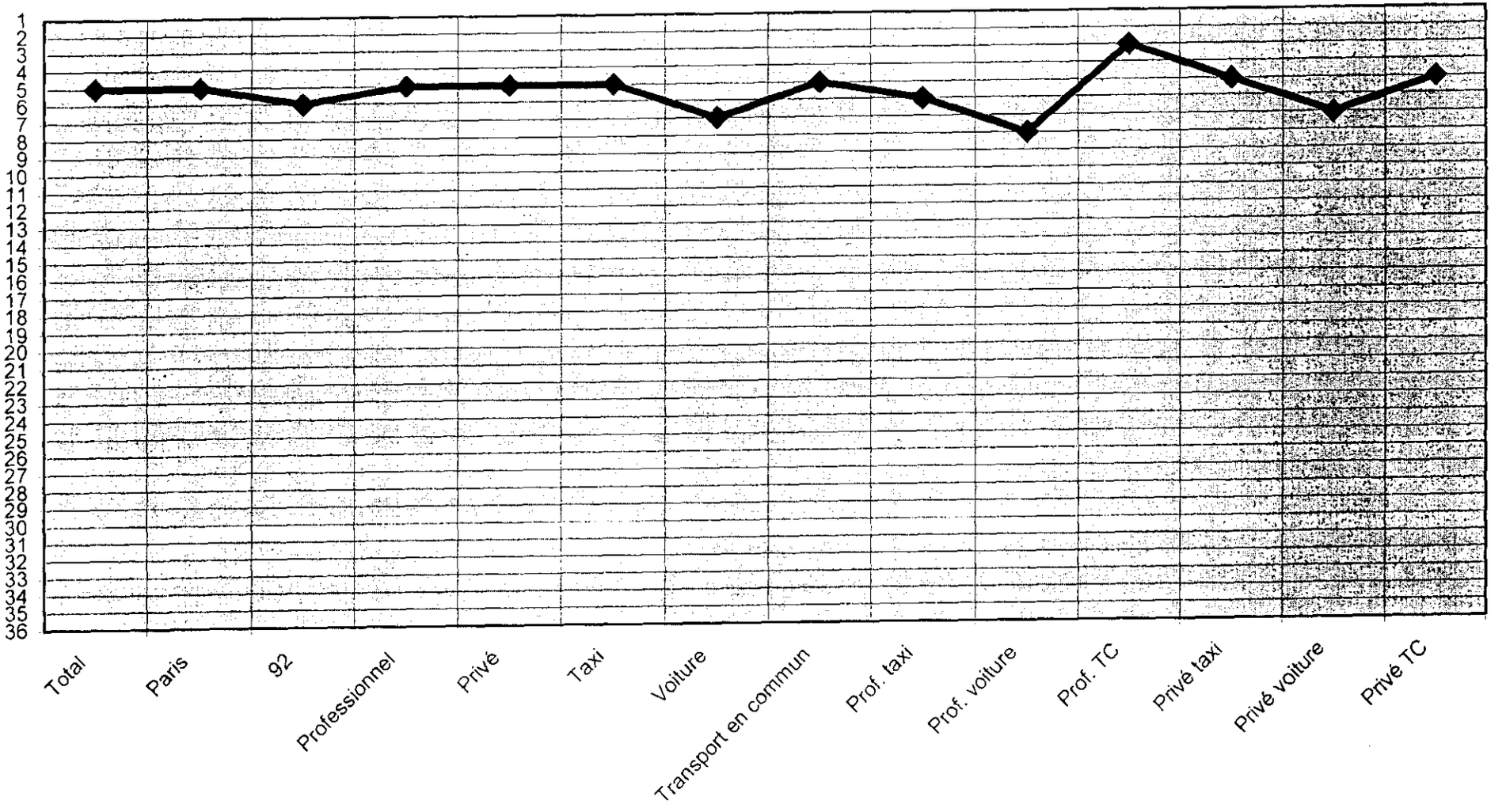
## E03 - Enregistrement automatique passagers sans bagage en gare de l'Est



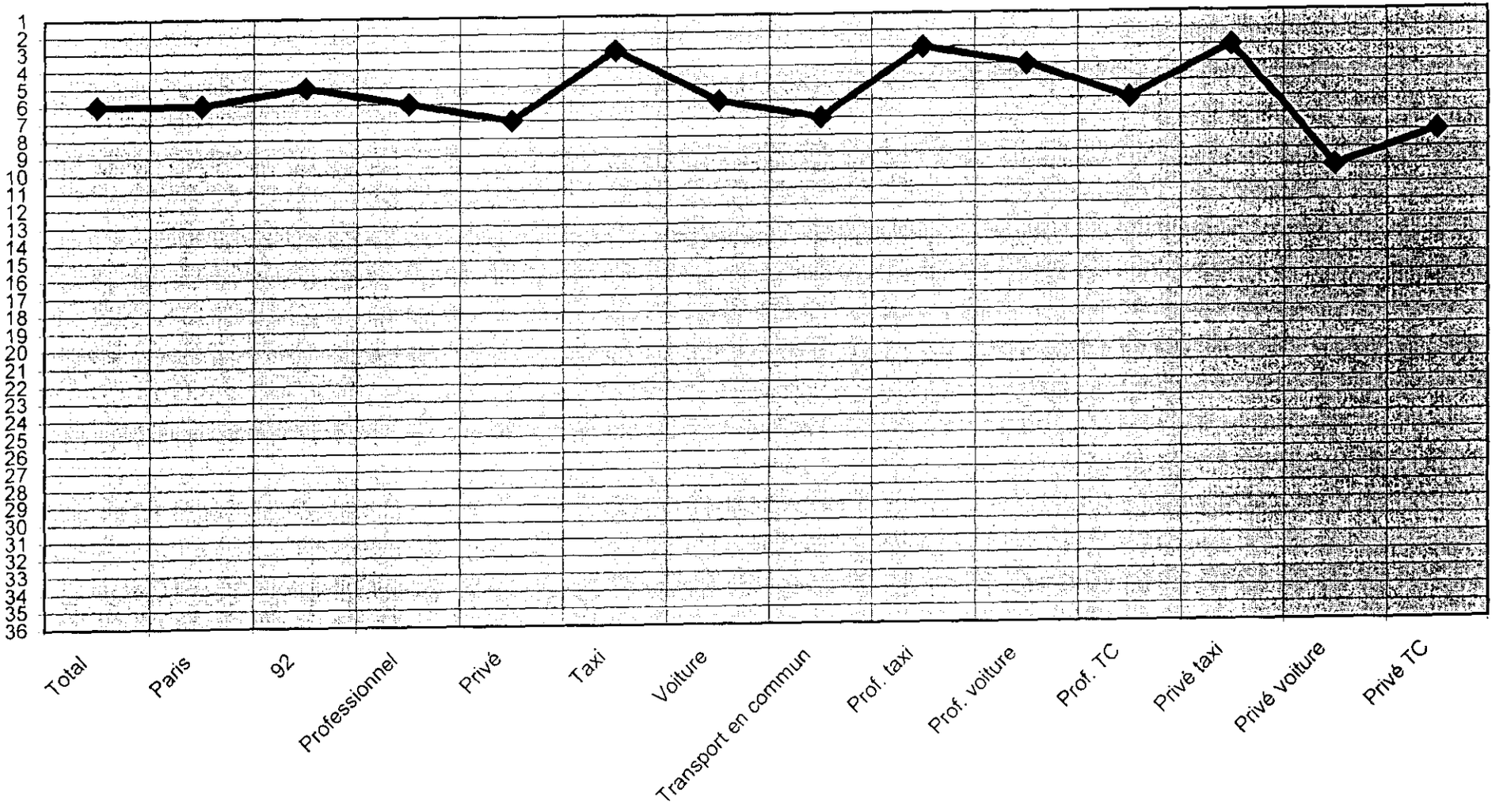
## B04 - Billet combiné avion + CDG Express



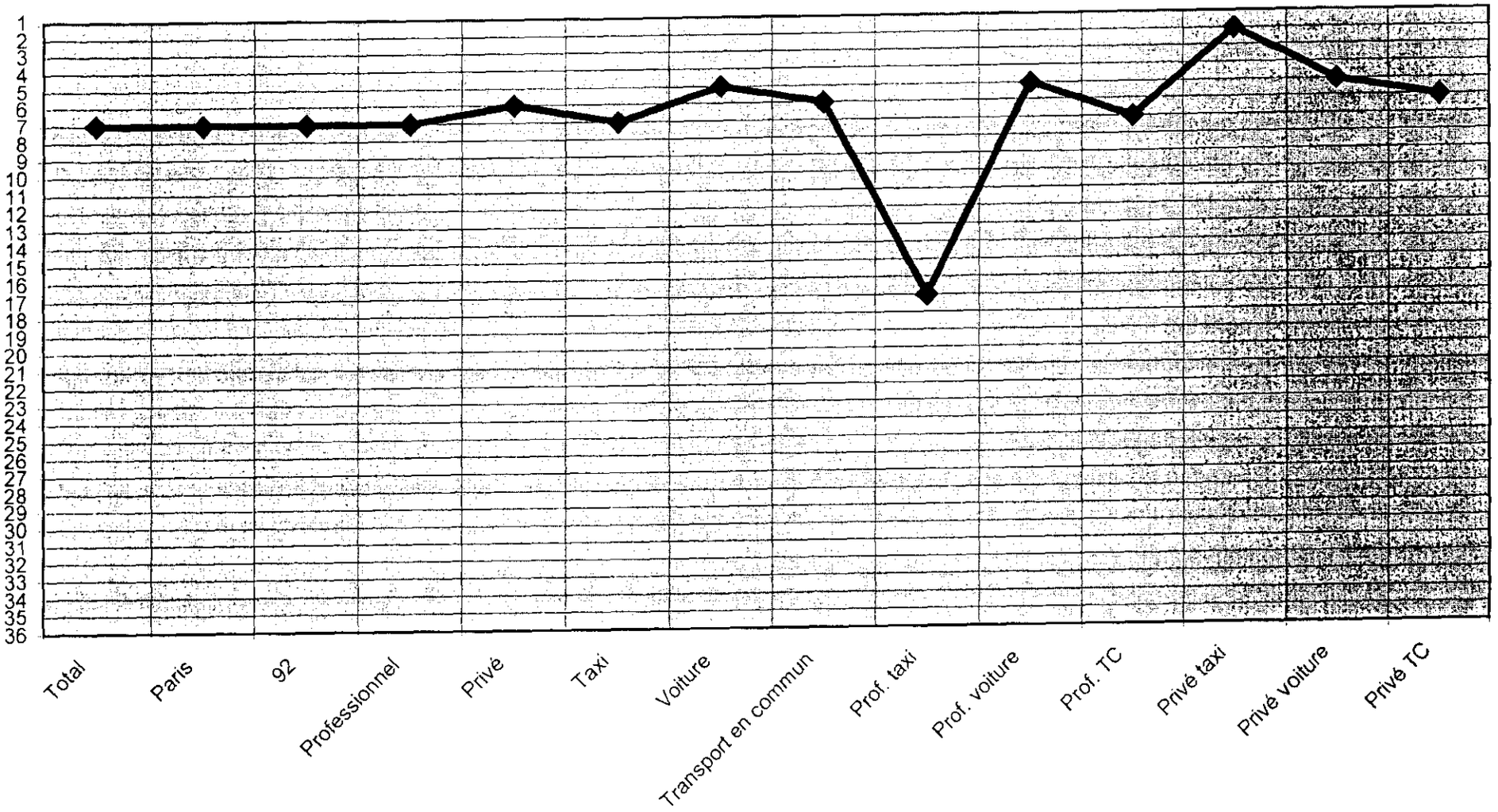
## D01 - Système transport automatique interterminaux à l'arrivée à CDG



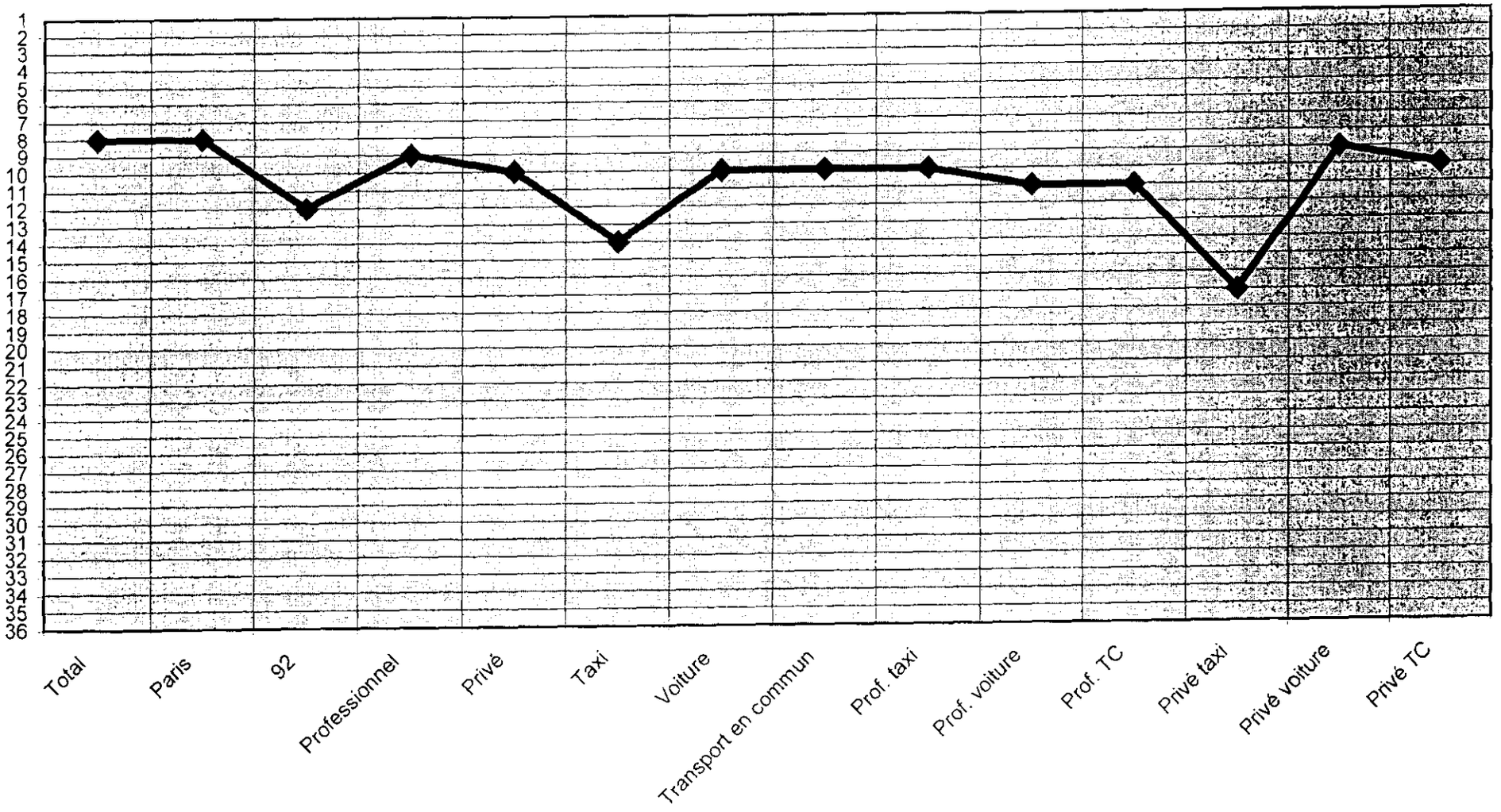
## T01 - Tarif de base aller simple 100 F, trajet de 15', départ tous les quarts d'heure



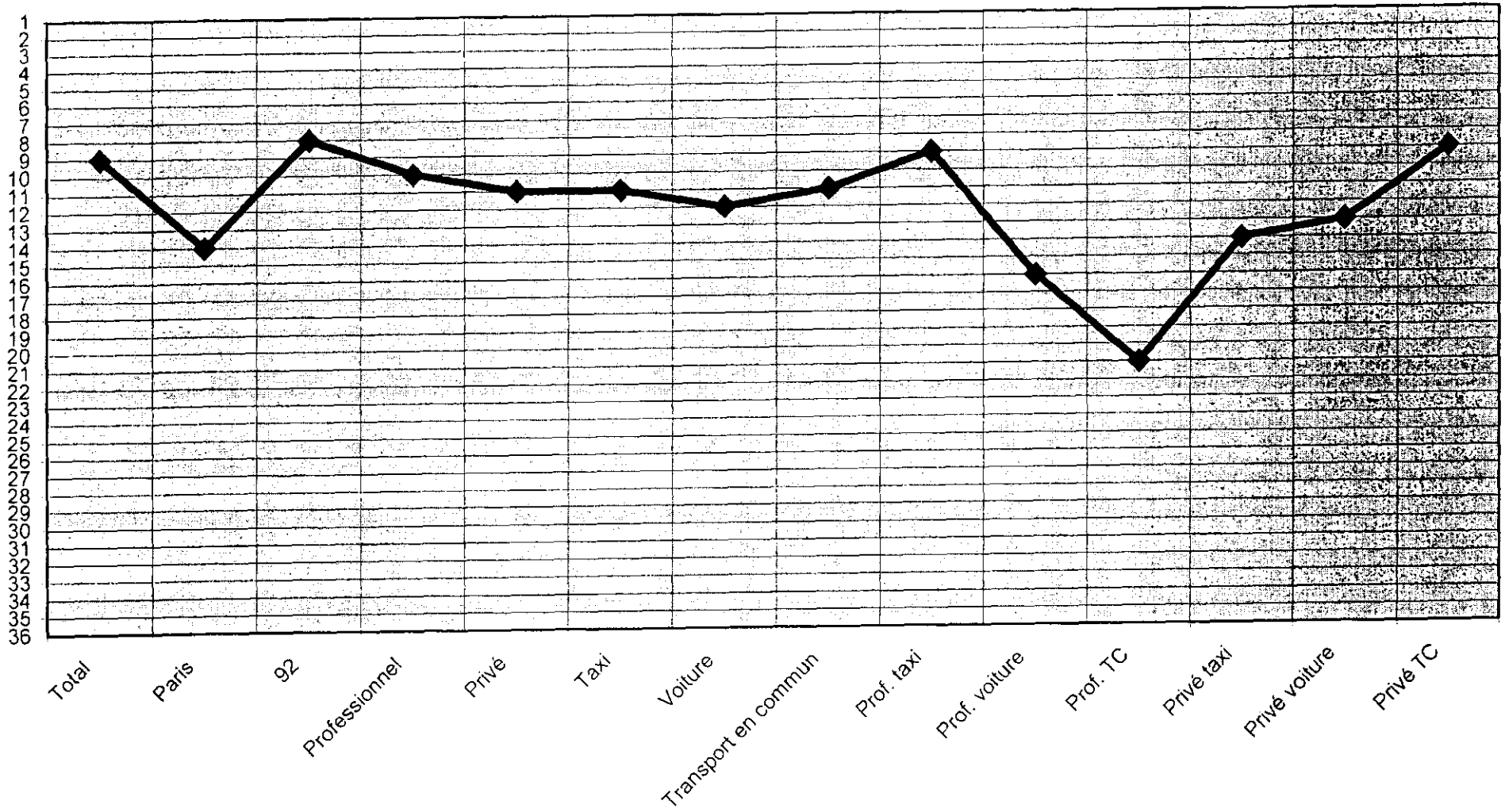
## MR1 - Garantie de place assise sur le trajet



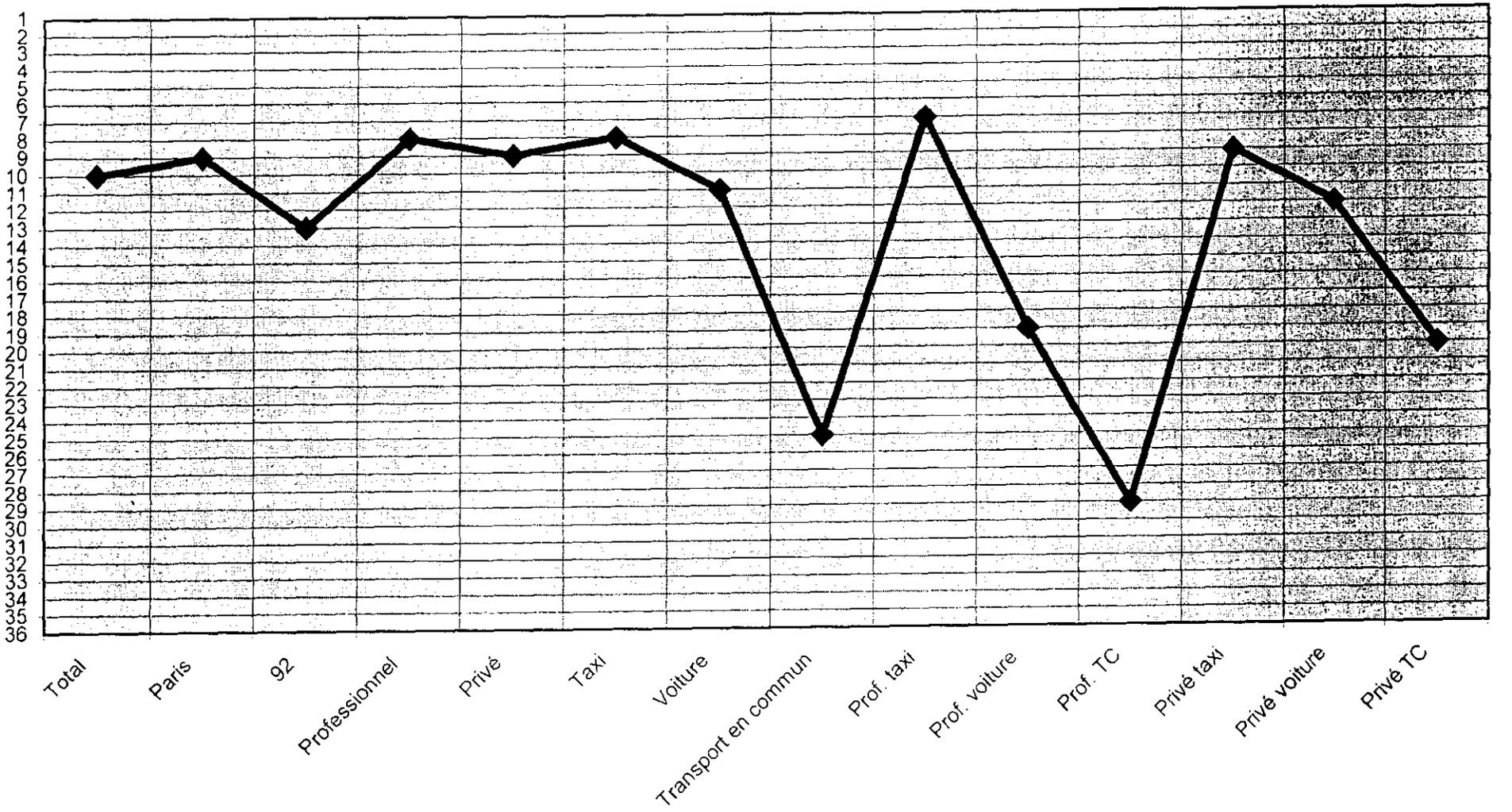
## B02 - Automates de vente spcifiques CDG Express en (aéro)gare



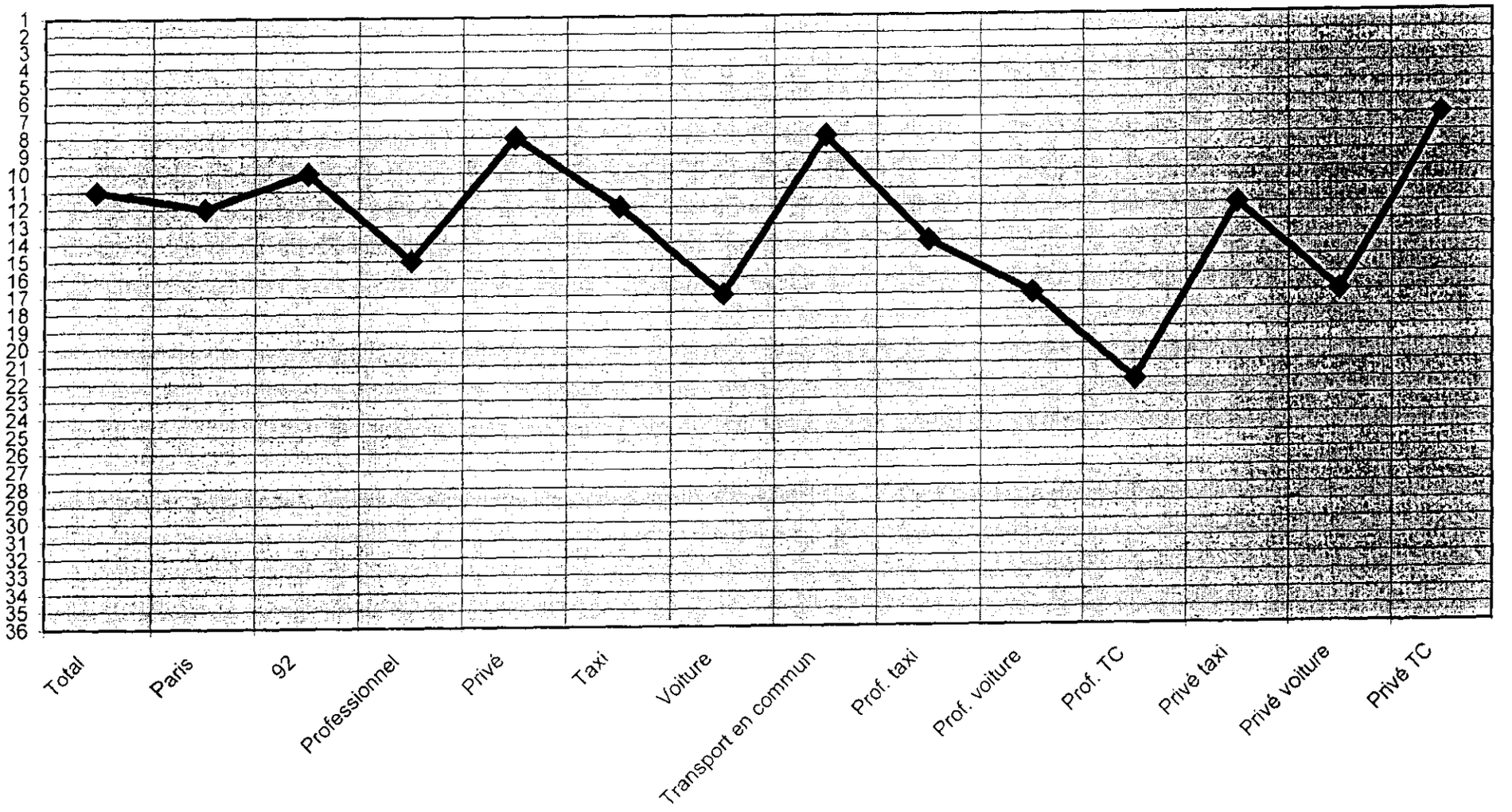
## G06 - Affichage horaires départ des 2 prochains trains



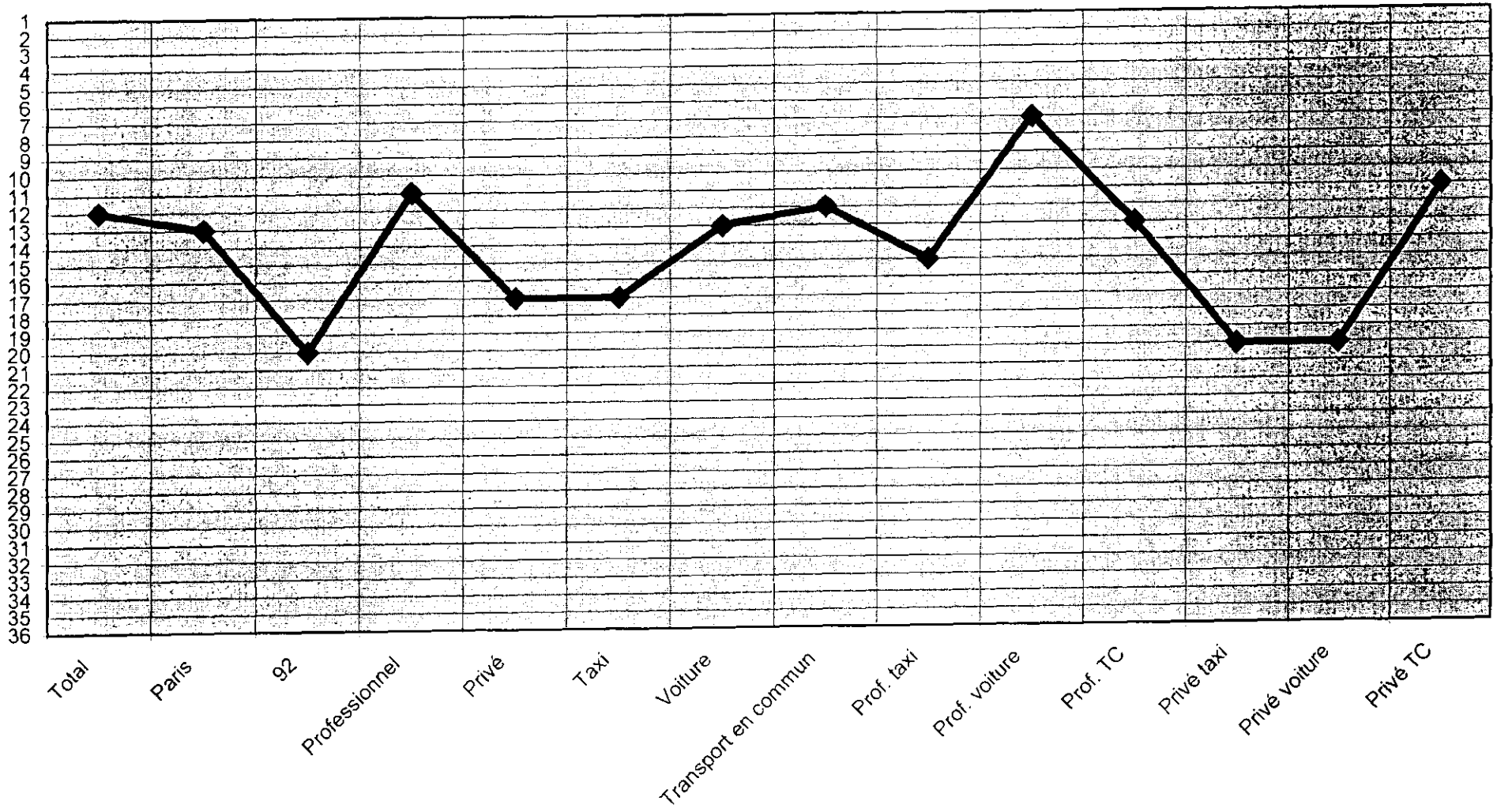
## G11 - Au retour, en gare de l'Est, taxi à l'arivée sans attente et aire confortable



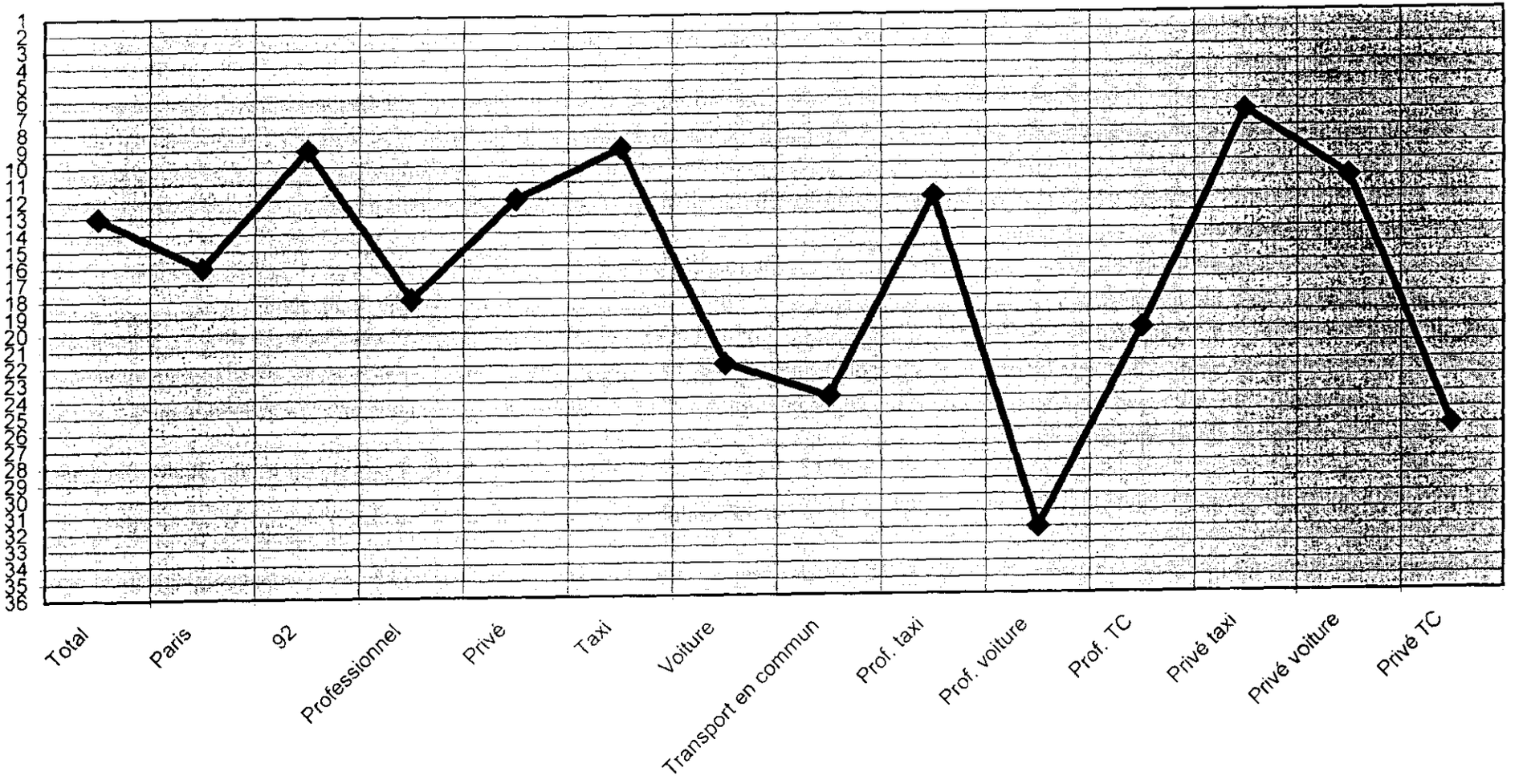
## G05 - Personnel d'accueil en gare de l'Est



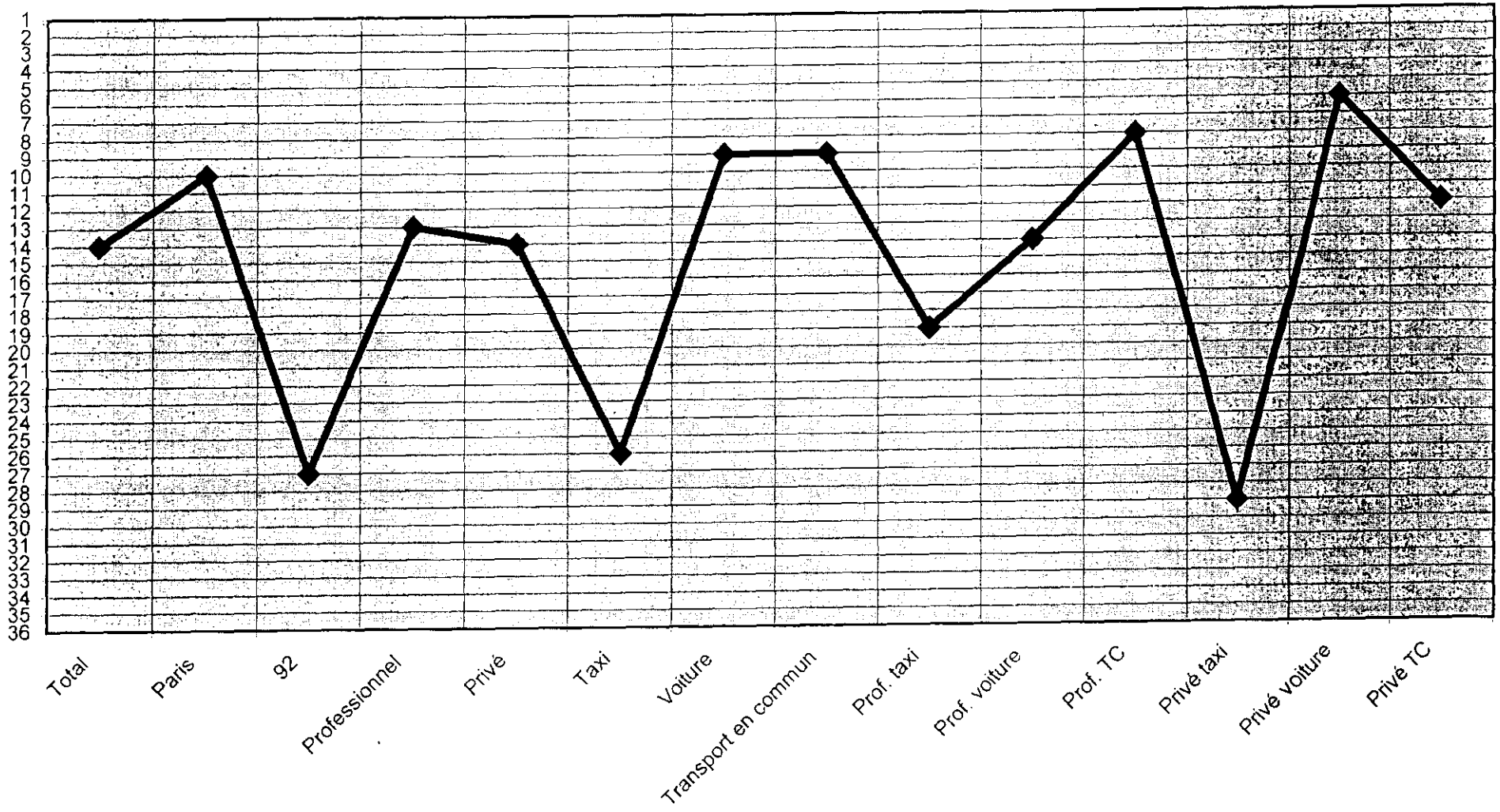
## MR2 - Confort et ambiance intérieure du train



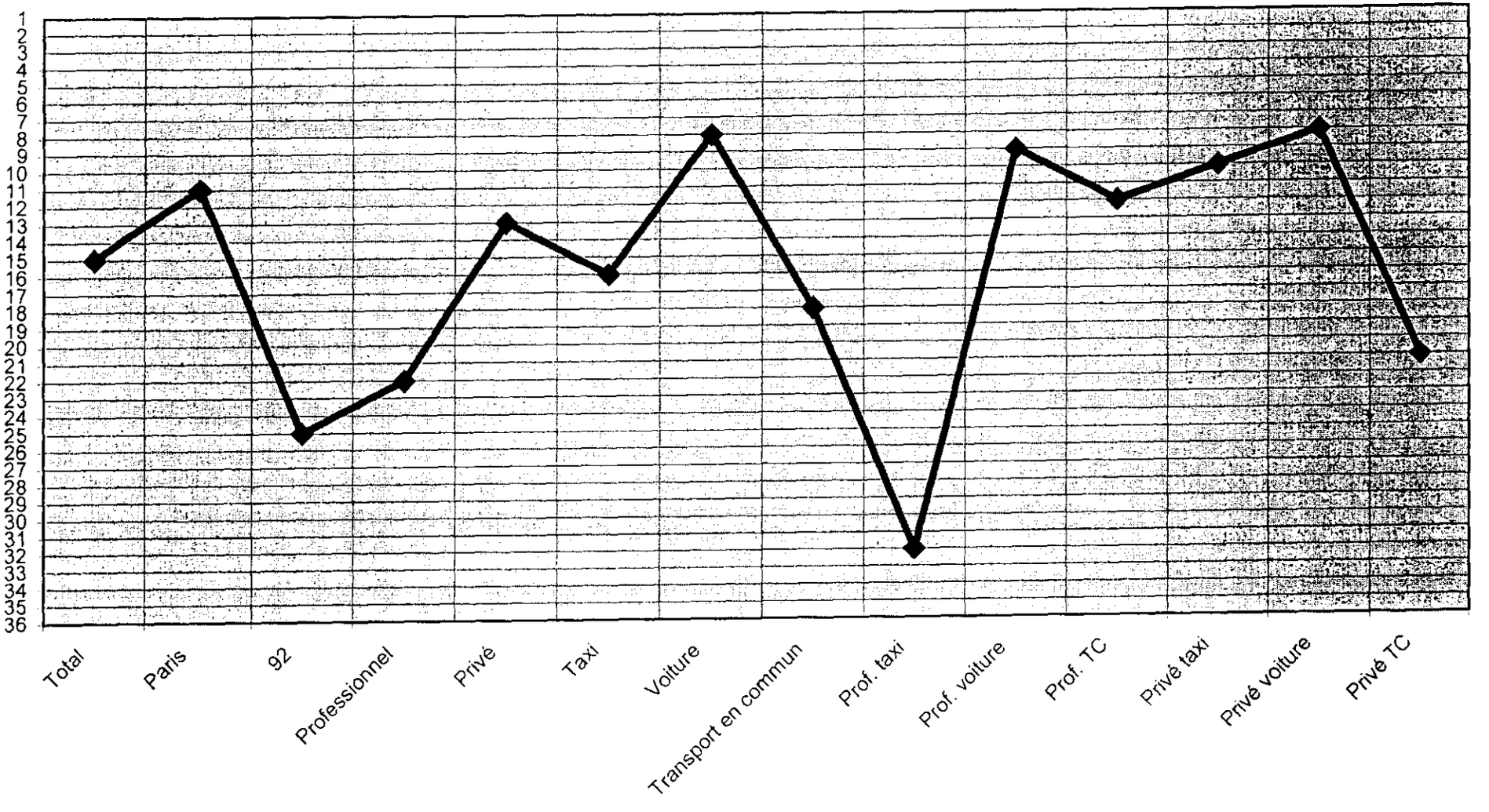
## NP2 - Réseau de taxis agréés à tarif forfaitaire de 150 F incluant course + trajet CDG Express



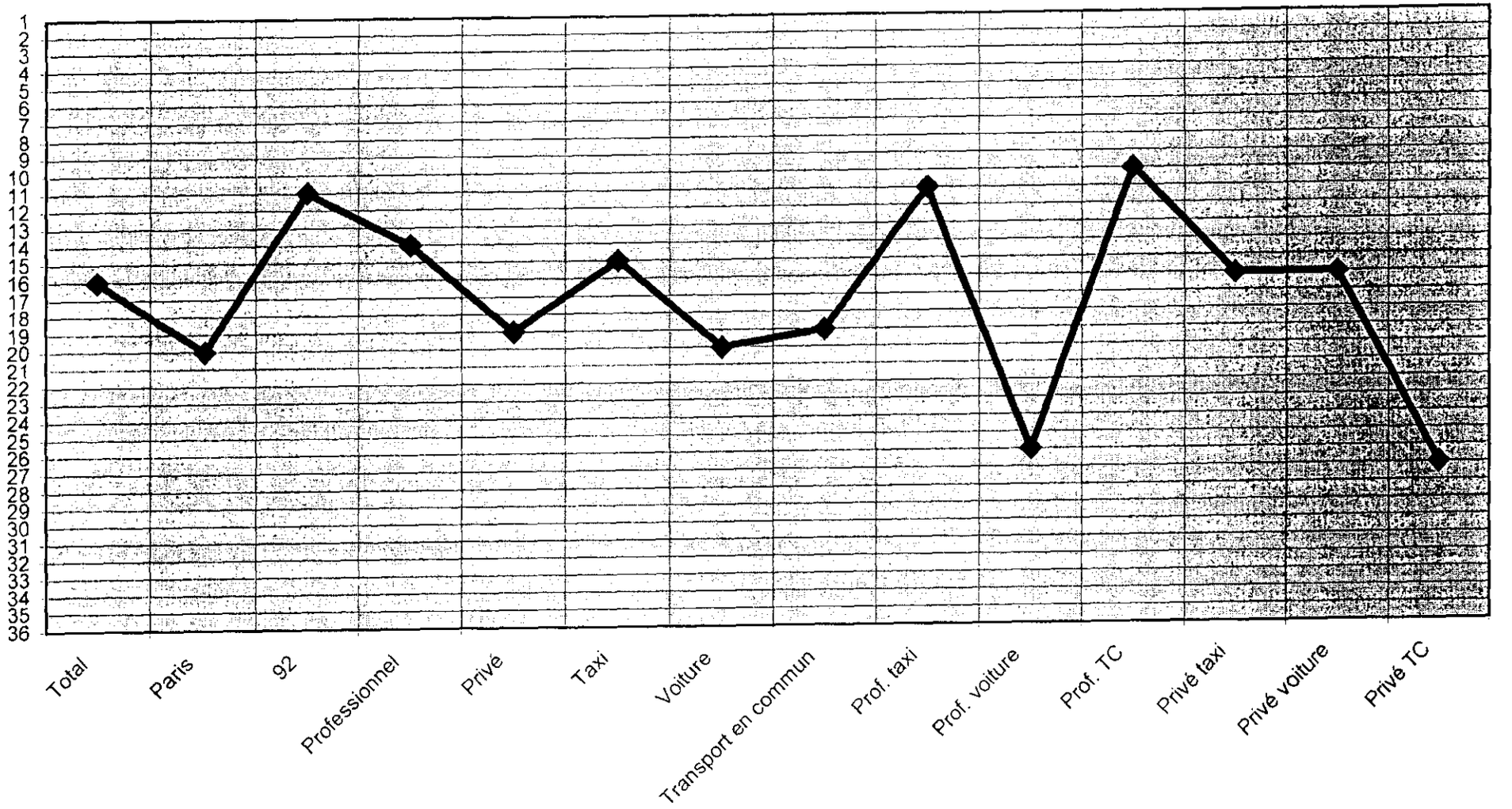
## T03 - Carte abonnement annuel demi tarif



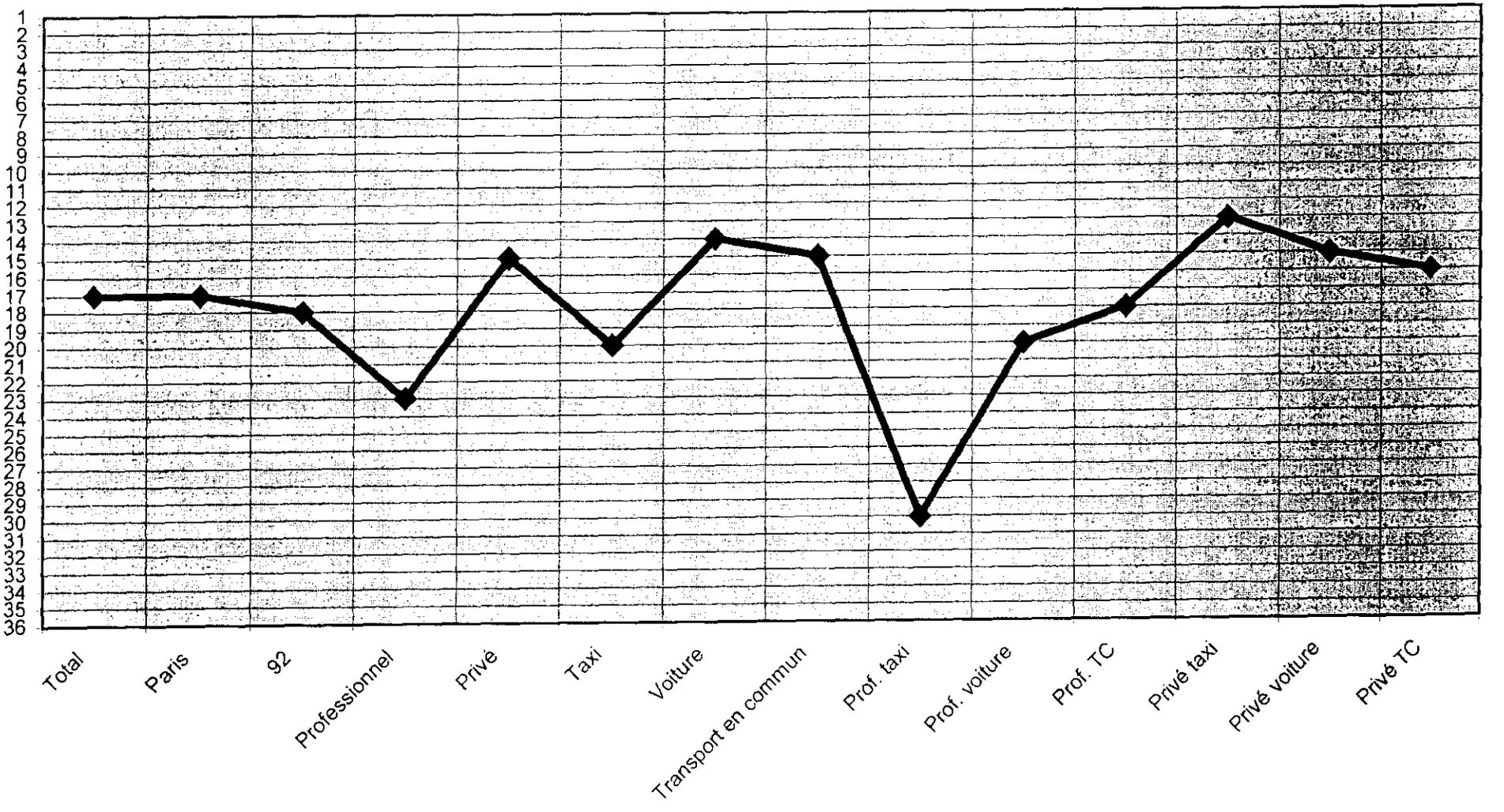
## G07 - Quai et voitures au même niveau



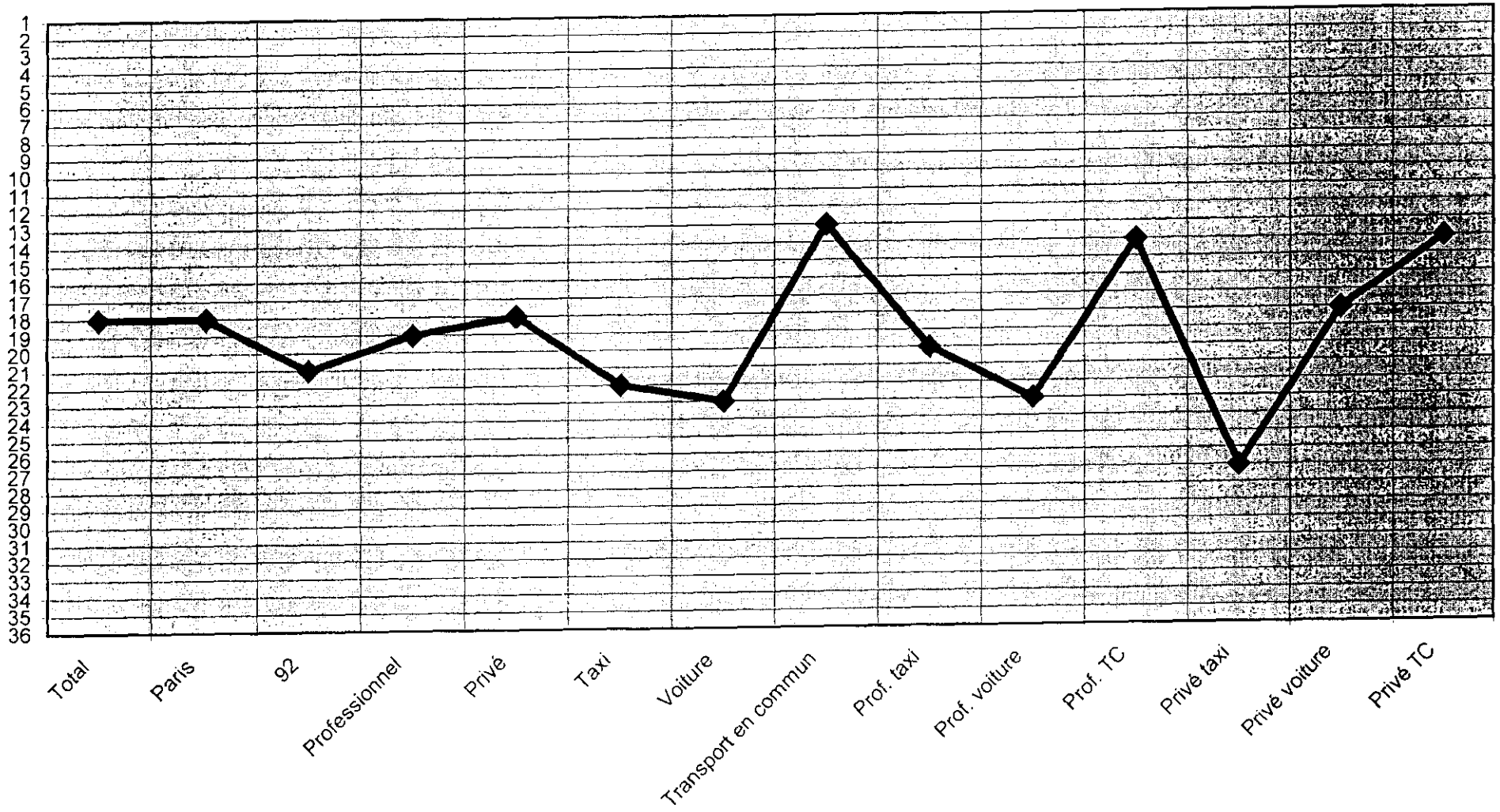
## E02 - Personnel assistance bagages en gare



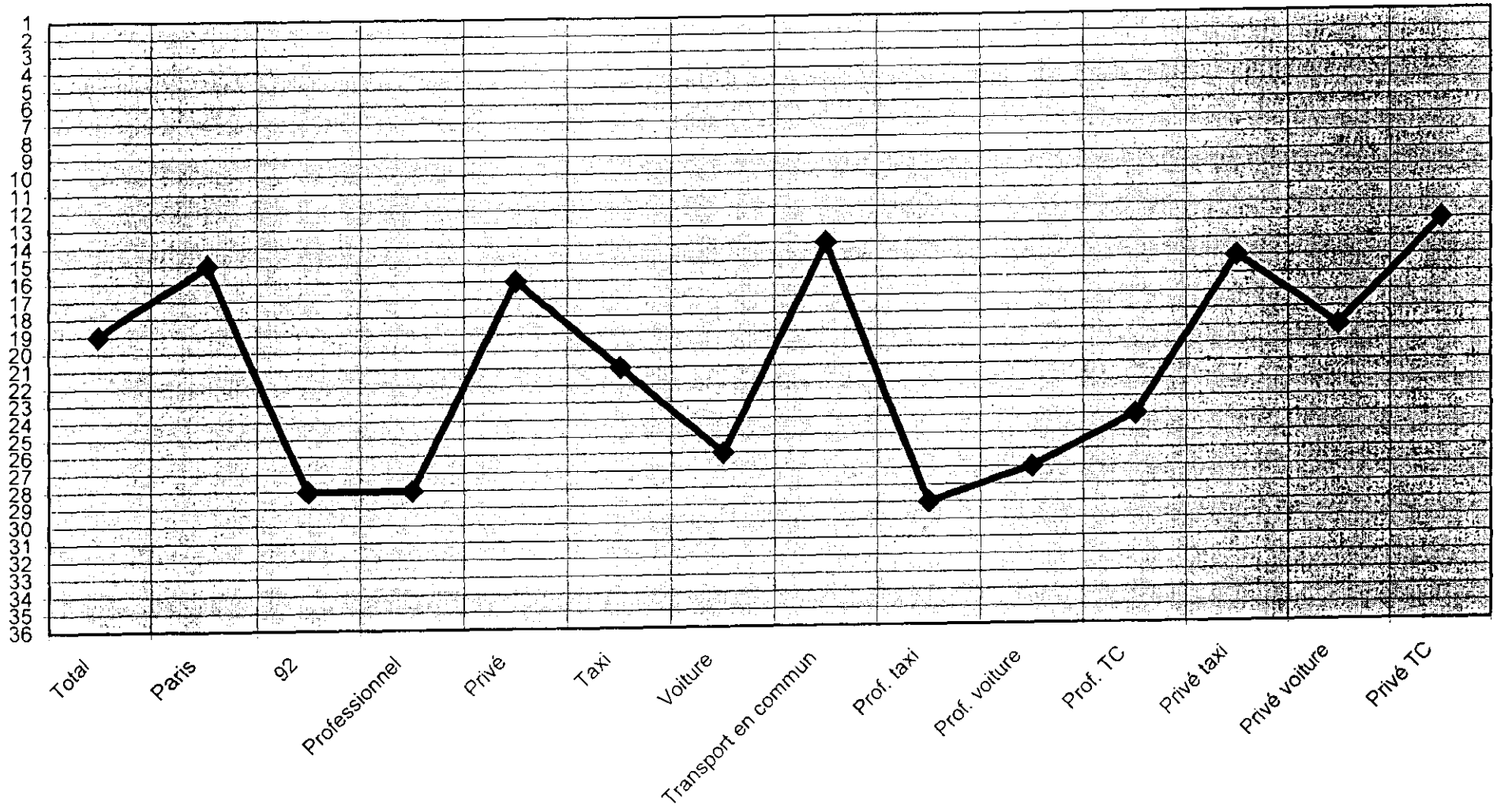
## MR6 - Personnel de bord assistance bagages



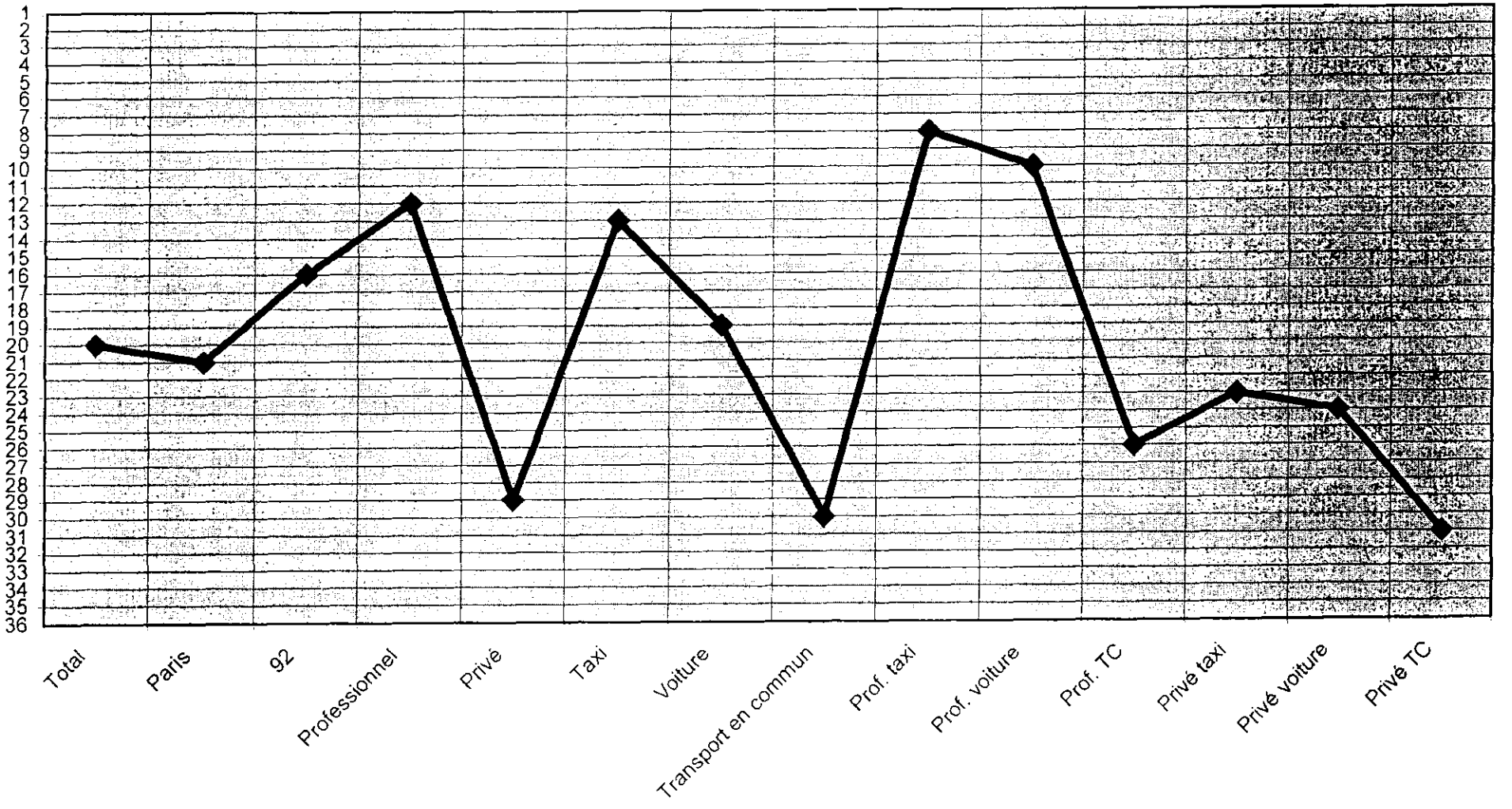
## MR9 - Racks à bagages parois transparentes



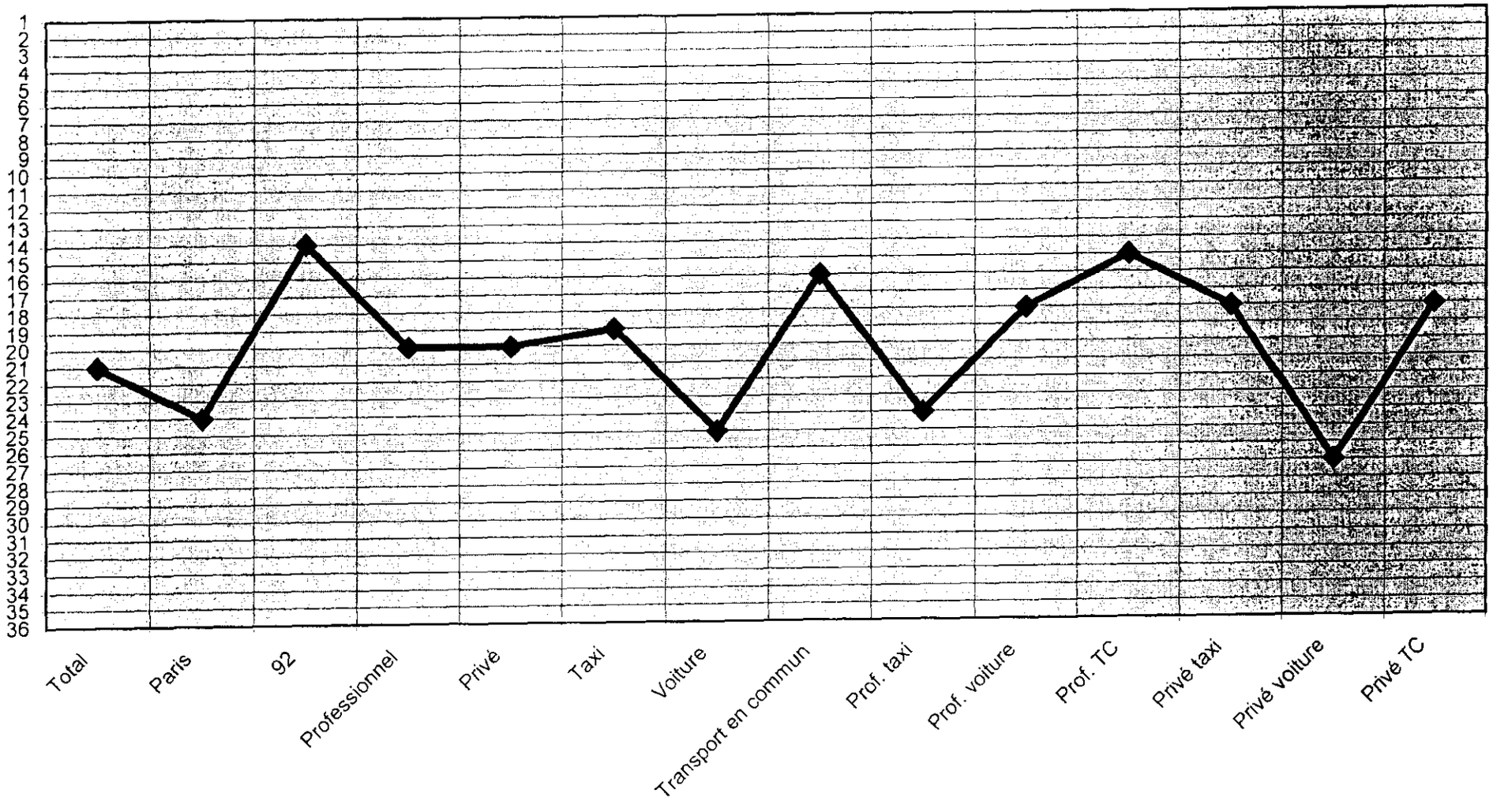
## B05 - Accès libre sans tourniquet ni contrôle



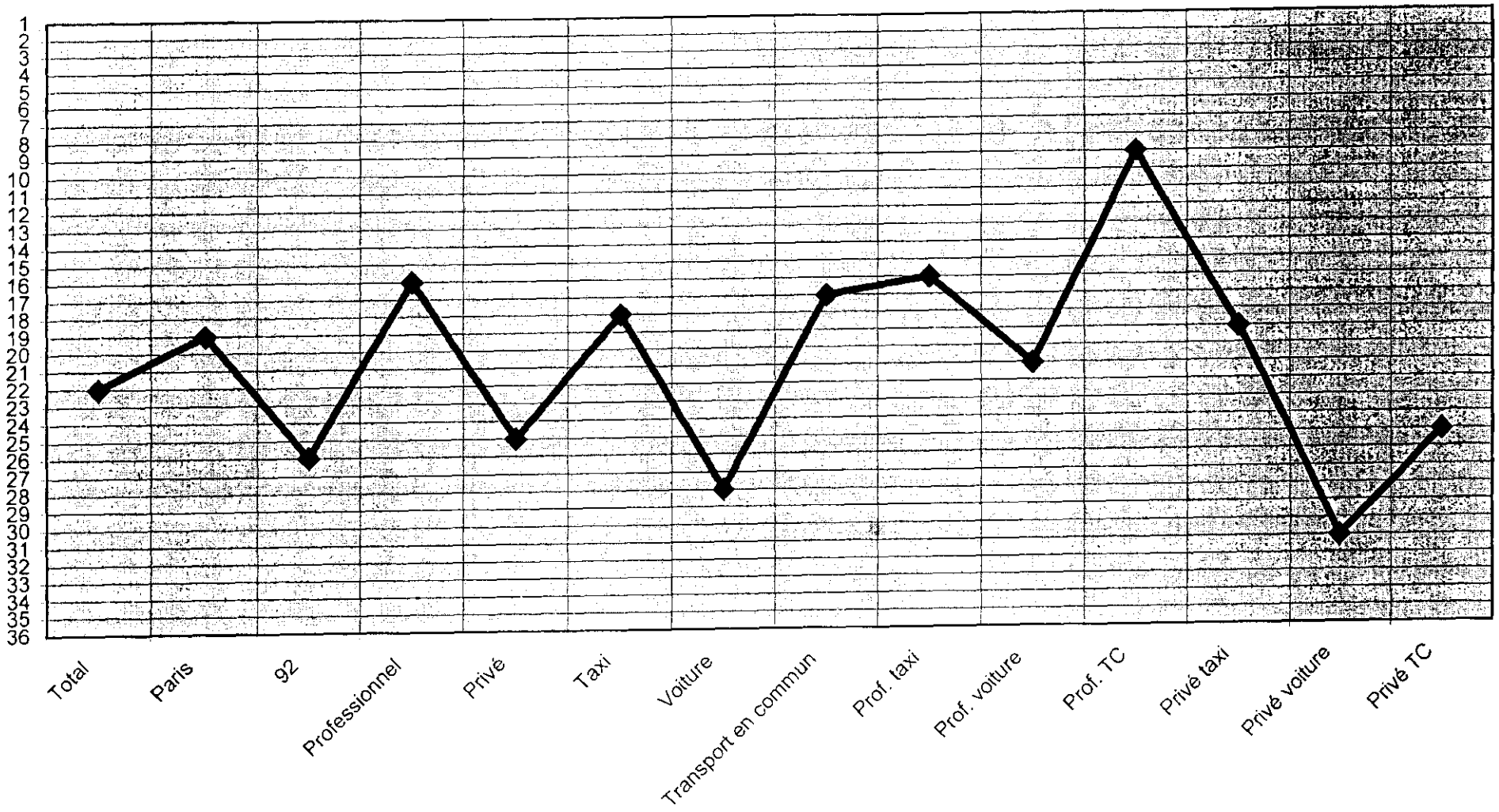
## BG1 - Service bagages à domicile



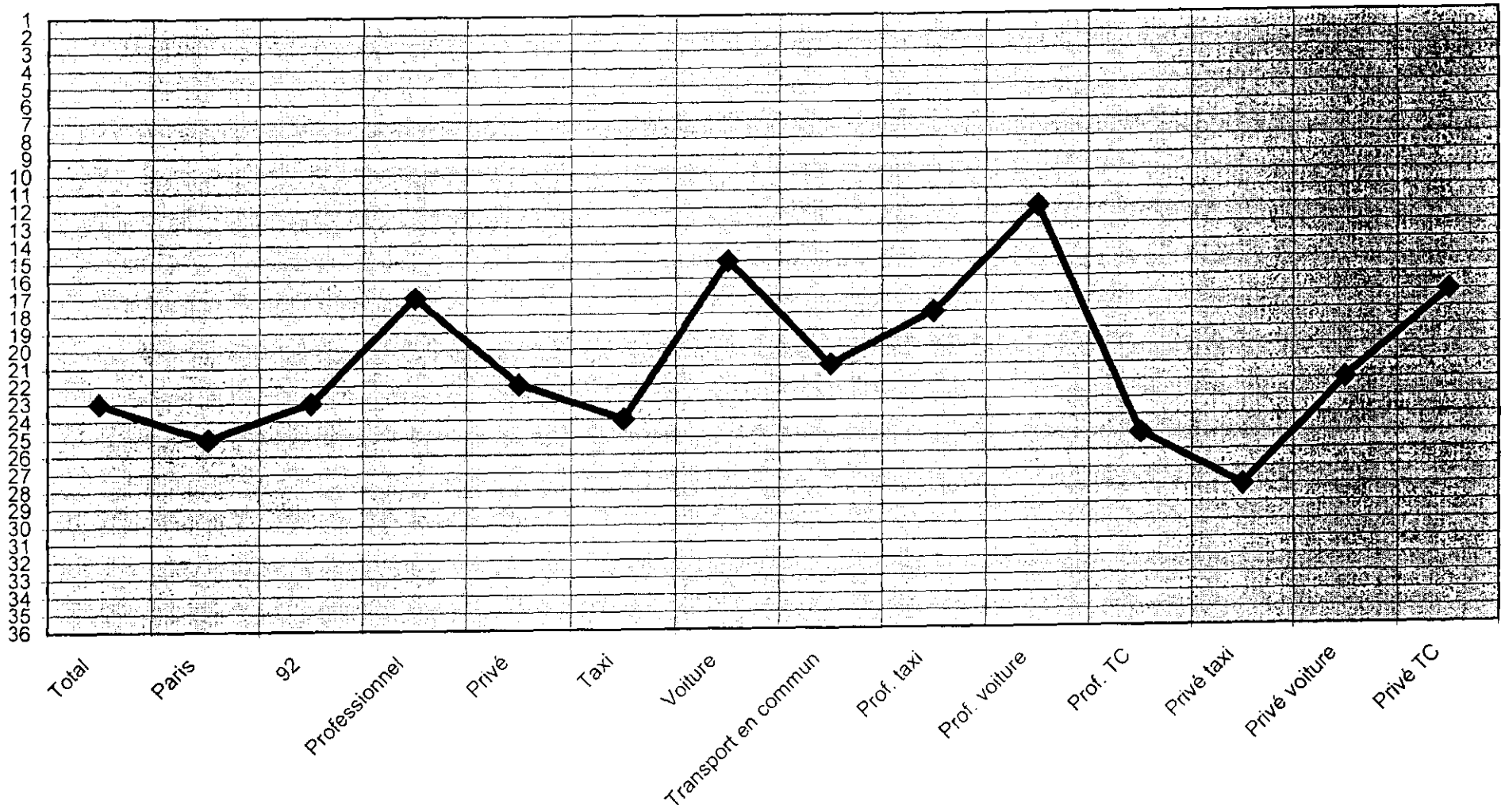
## G02 - Absence de portillon et tourniquet



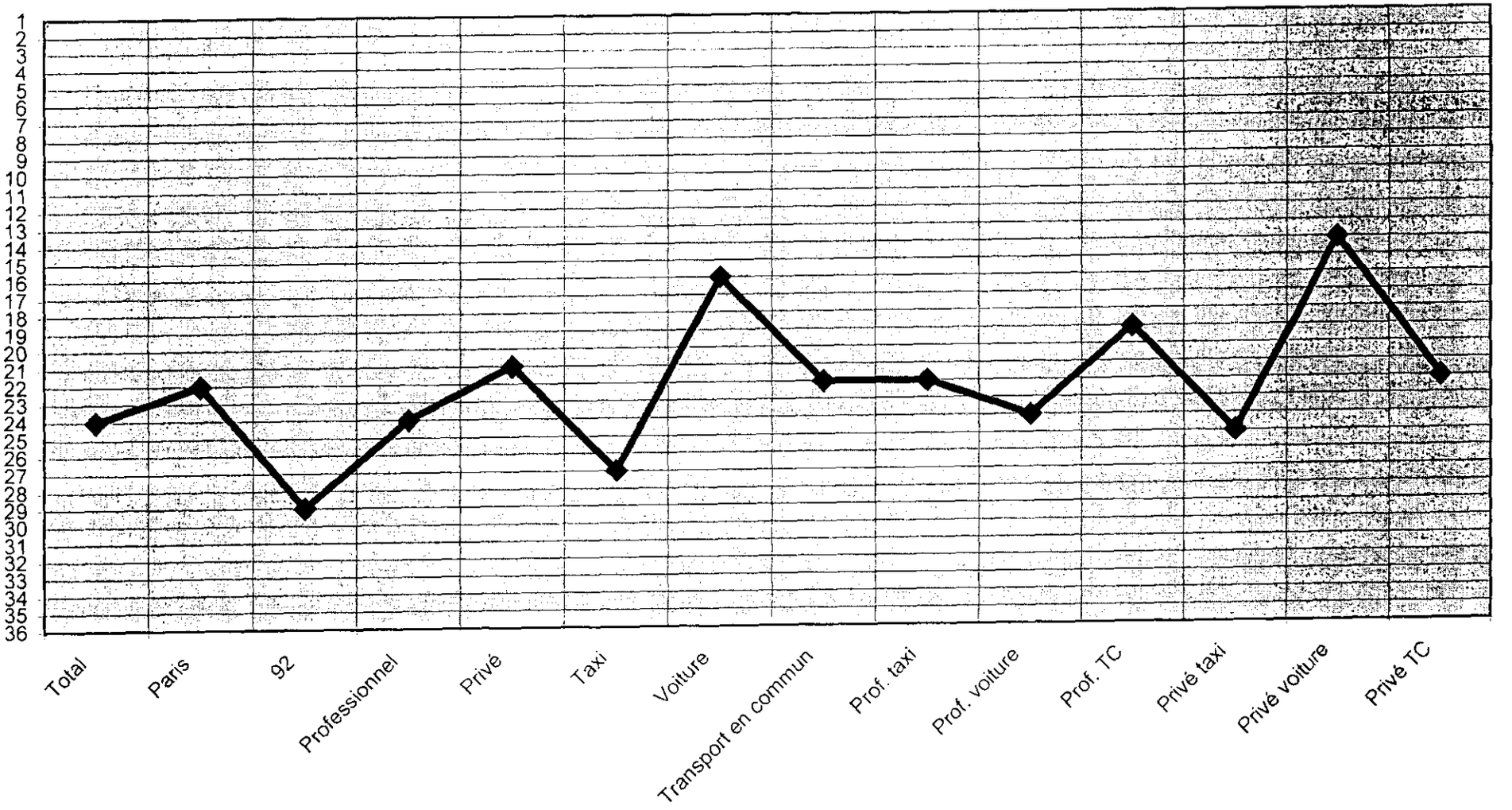
## NP1 - Navettes relais vers la gare de l'Est



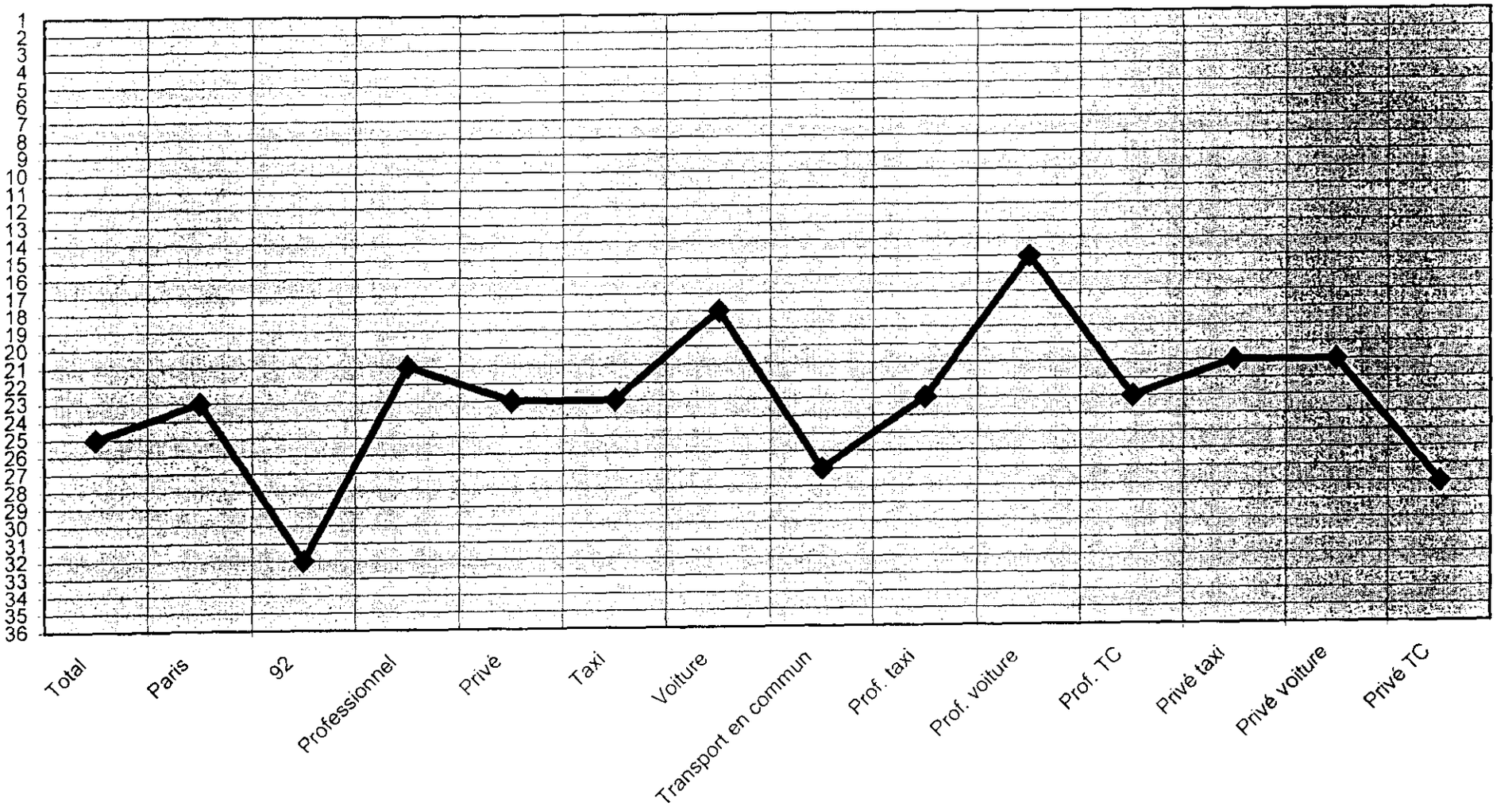
## G09 - Parking sécurisé intégré à la gare de l'Est



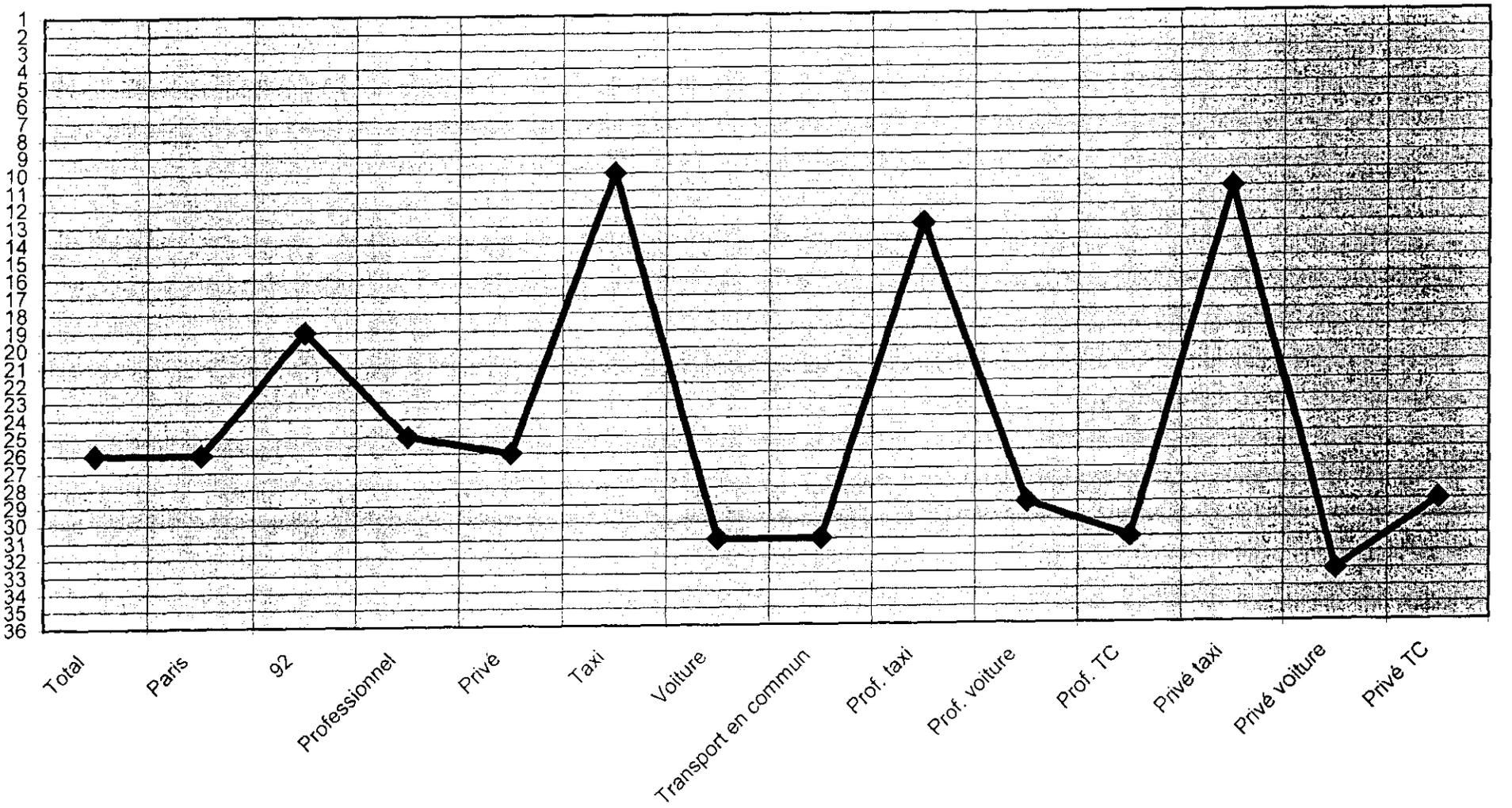
## G01 - Véritable aérogare en gare de l'Est



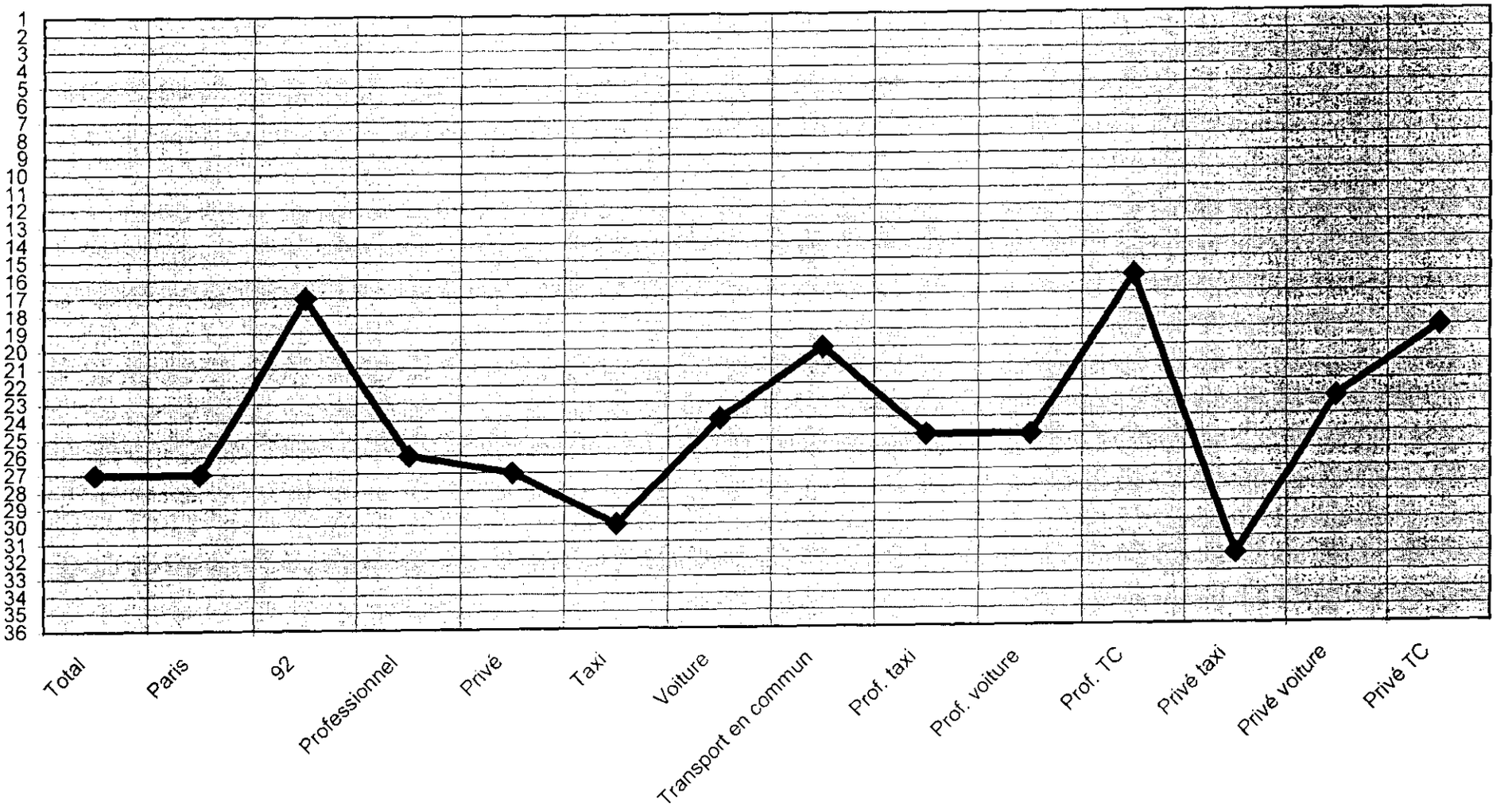
## G03 - Salons d'attente confortables en gare



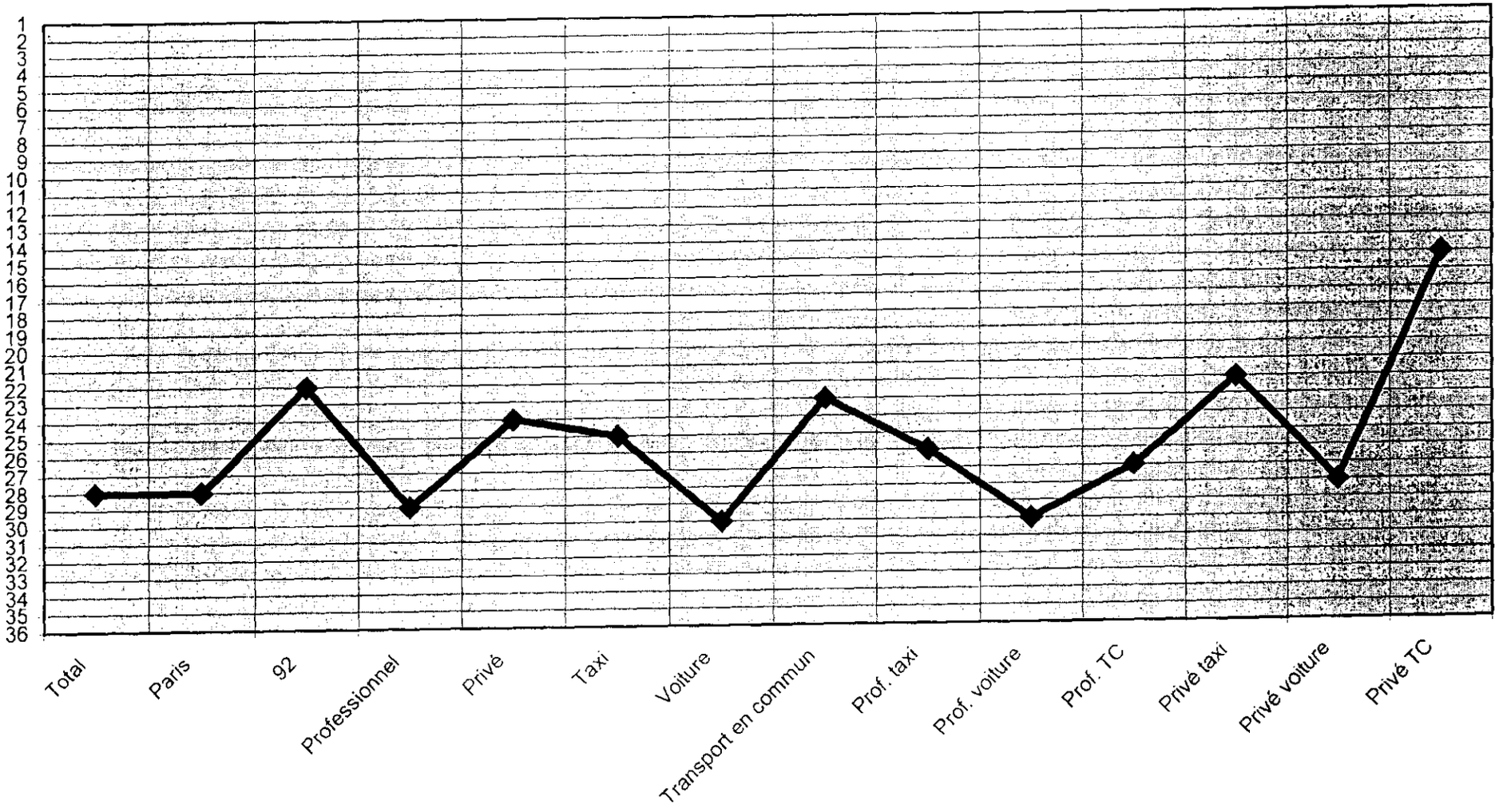
## G10 - Aire dépose taxi rapide en Gare de l'Est



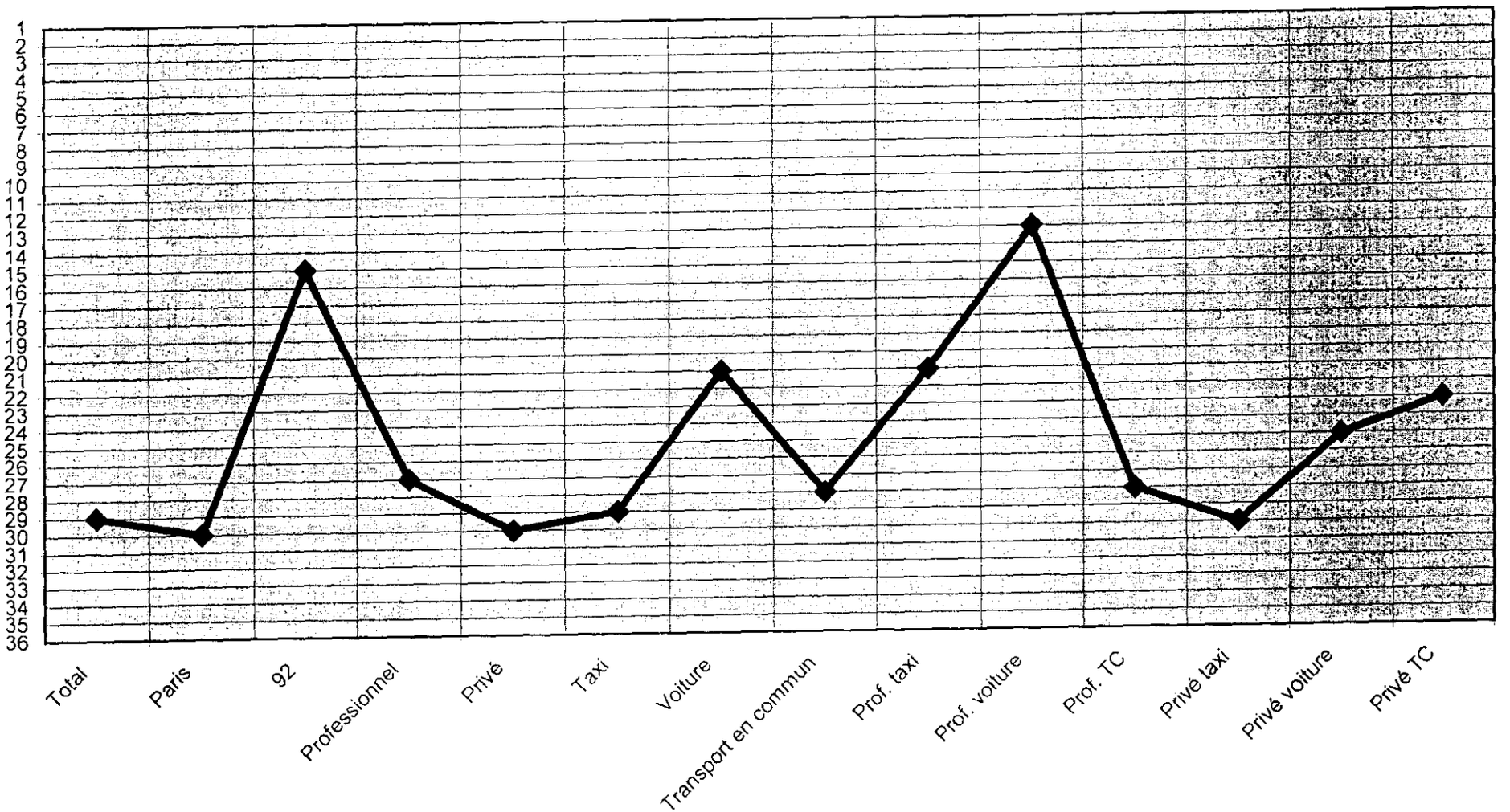
## MR7 - Ecrans individuels d'information à chaque siège



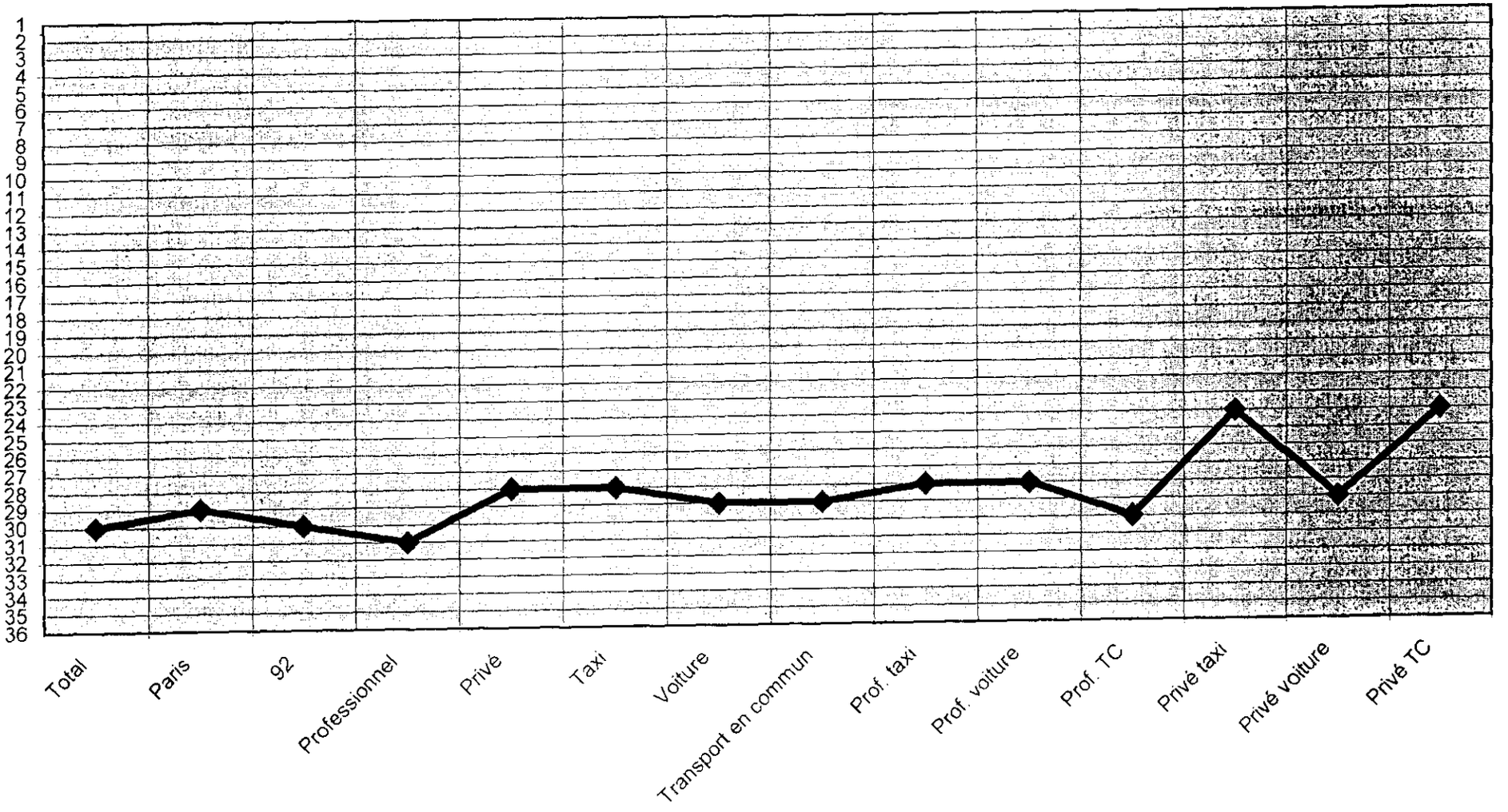
## MR3 - Hôtesse multilingue à bord



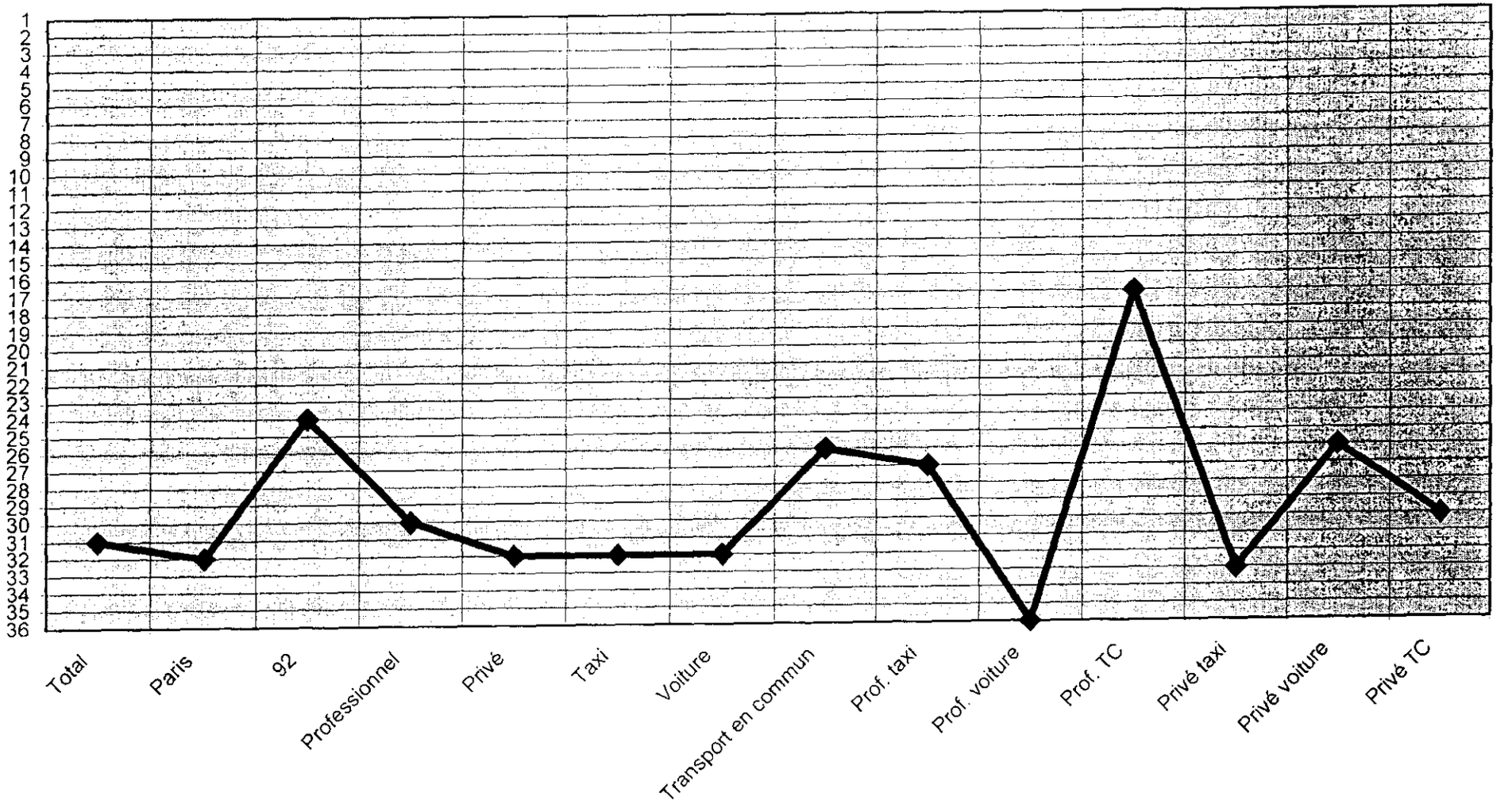
## MR8 - Ecran d'information collectif dans voiture



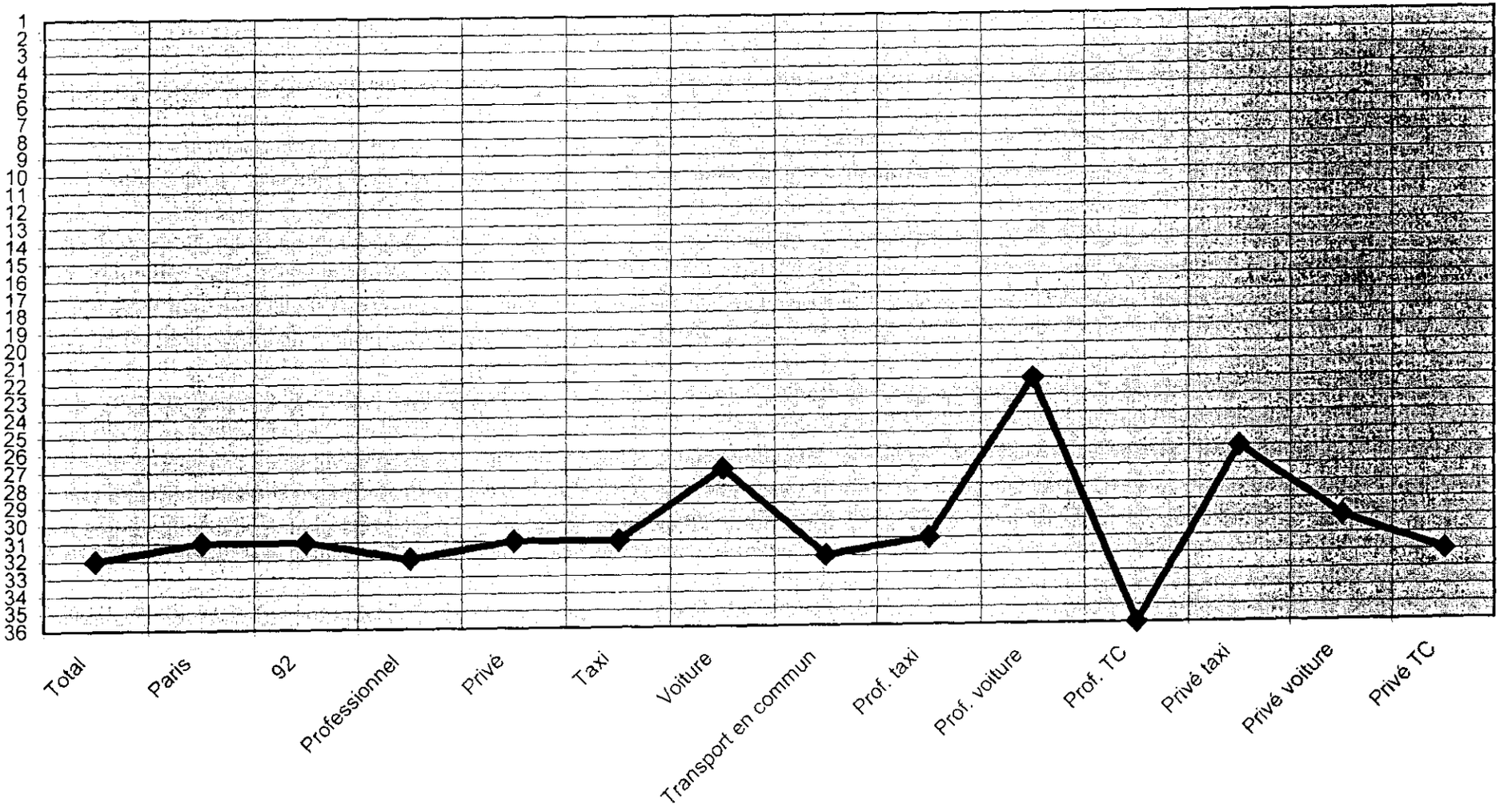
## B01 - Possibilité achat à bord billet + 20F



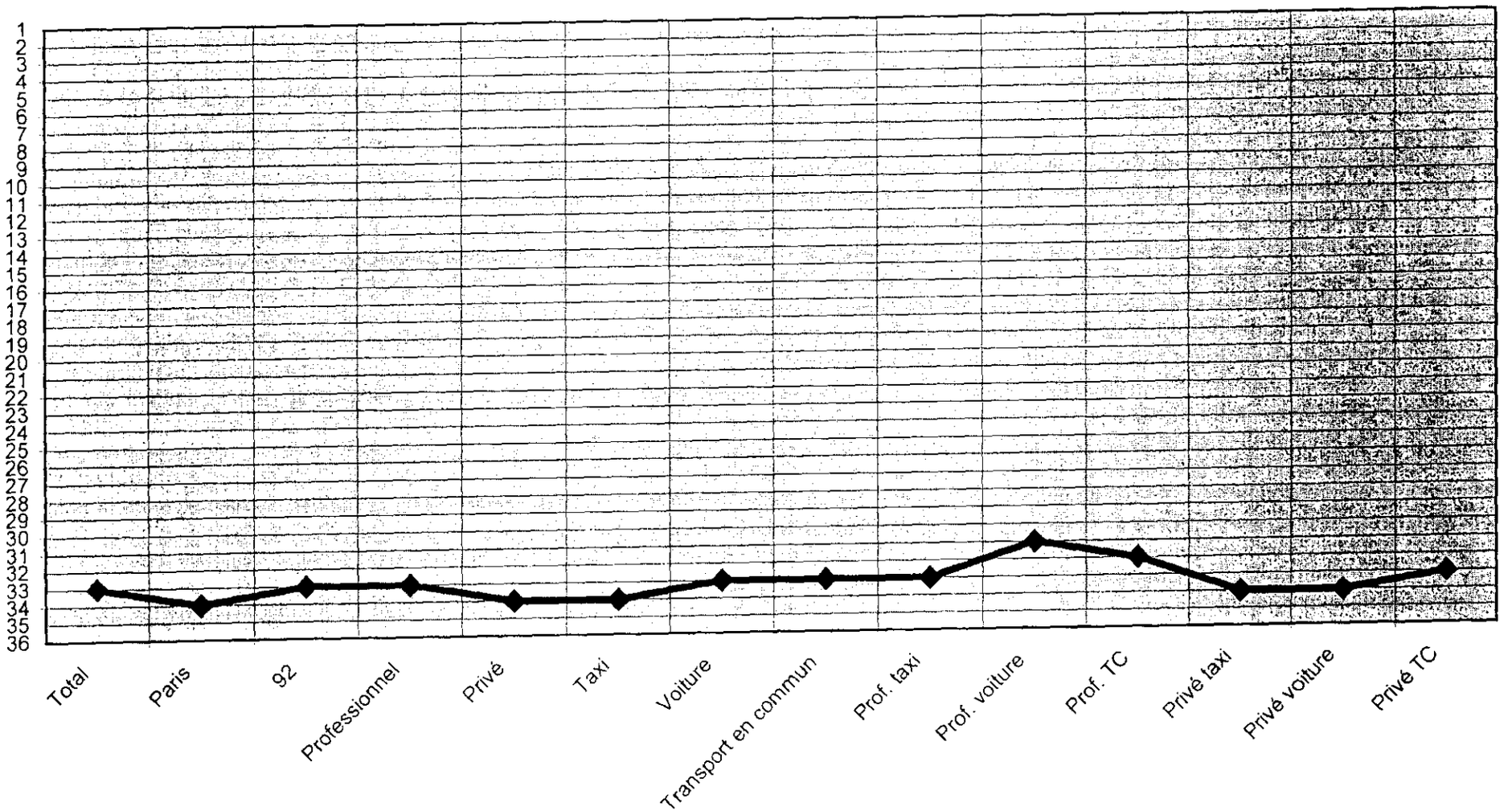
## MR4 - Voiture spéciale silence



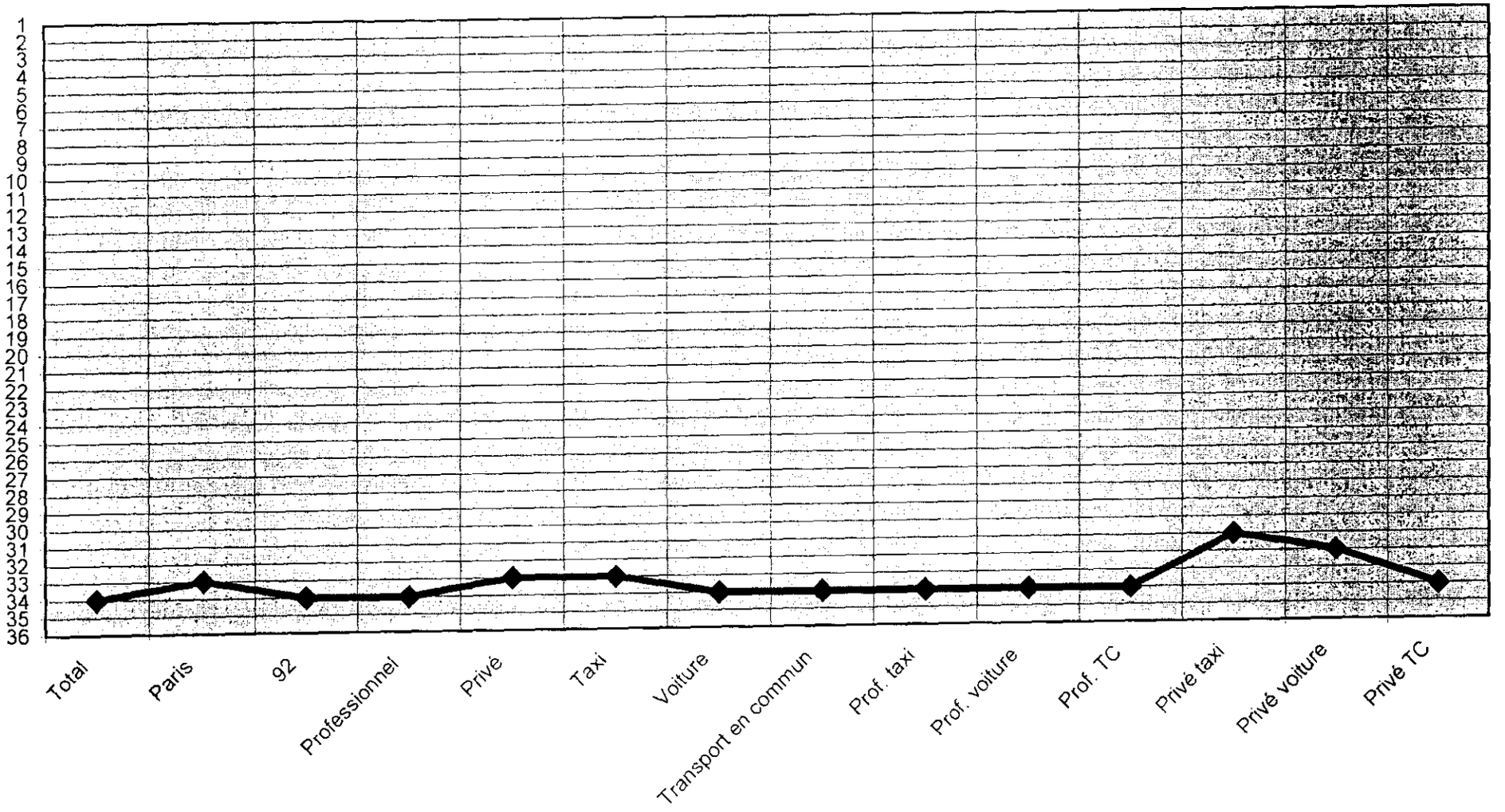
## MR10 - Accès GSM sur tout le trajet



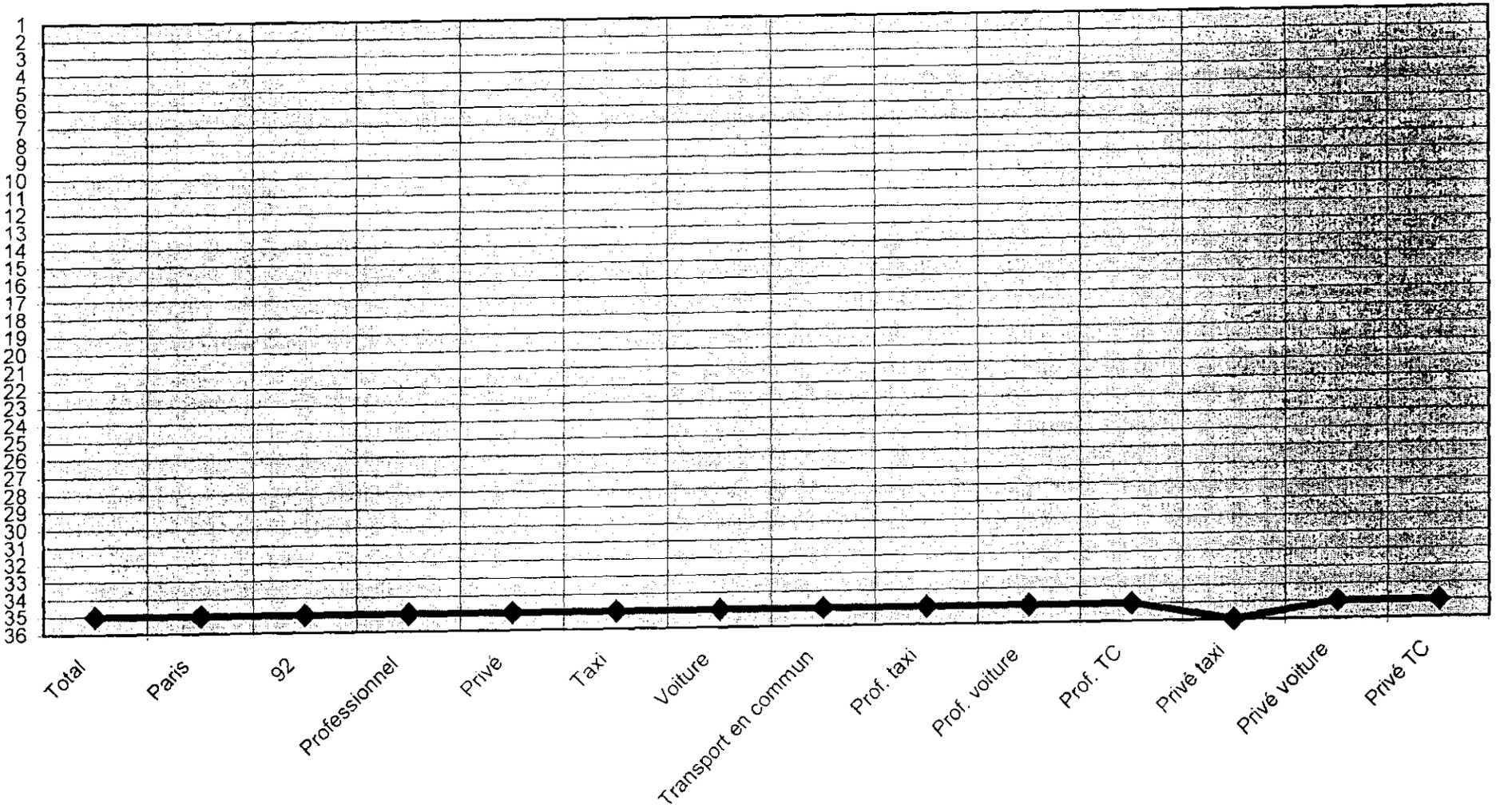
## G04 - Espace multimédia en gare de l'Est



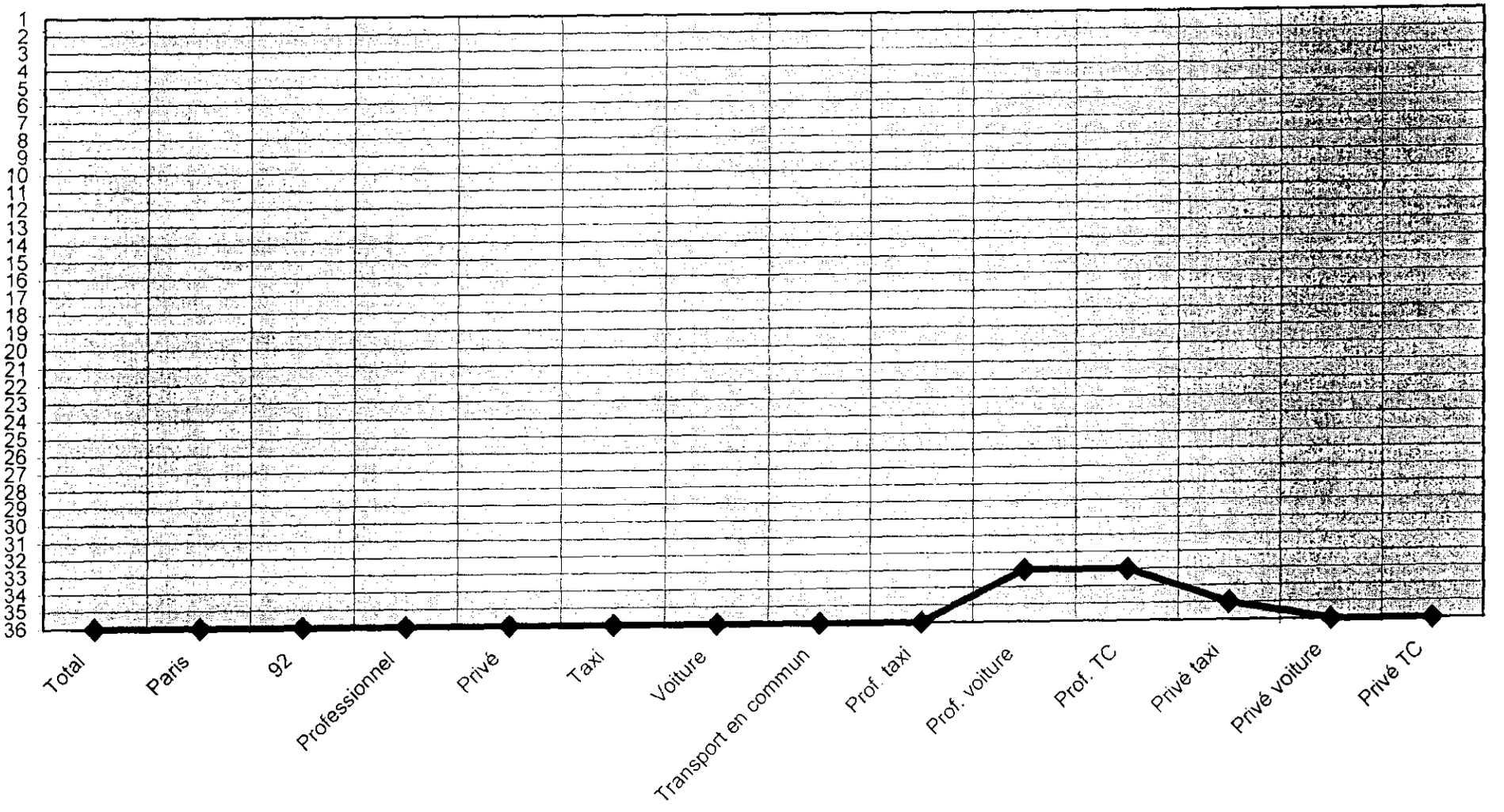
## MR5 - Service de vente à bord



## MR12 - Accès internet à bord



## MR11 - Espace pour voyager debout



## 3.3 Le questionnaire administré

Date

| 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

Heure

| | h | | min |
|---|---|---|---|

| | Enquêteur |
|---|---|
| | |

Q0

| **terminal** | **CDG1** | **T9** | **2A** | **2B** | **2C** | **2D** | **2F** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *52* | *0* | *16* | *24* | *24* | *36* | *48* | = 200 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

*Bonjour, nous effectuons une enquête sur le projet de construction d'une nouvelle liaison ferroviaire entre Paris et l'aéroport Charles de Gaulle.....*

Q1 - Puis-je vous demander par quel moyen vous êtes arrivé(e) à CDG ?

1 - Taxi ☐
2 - Voiture personnelle ☐
3 - Voiture location ☐
4 - Voiture accompagnant ☐
5 - 2 Roues ☐
6 - RER B ☐
7 - Car Air France ☐
8 - Roissy Bus ☐

Q2 - D'où venez-vous, d'où êtes vous parti(e) ?
*En clair*

1 – Paris intra muros / / (160 personnes)
2 – 92 ..... / / *(40 personnes)*
3 - autre / / **stop**

Q3 – Voyagez-vous aujourd'hui pour raison

1 – professionnelle / / *(86)*
2 – privée / / *(114)*
3 – les deux / / *(pas plus de 15 à intégrer)*

Q4 – En deux mots, comment s'est passé votre trajet jusqu'à CDG...

Q5/6 – J'aimerais maintenant vous présenter le projet « CDG Express », liaison ferroviaire directe Paris - CDG dont la mise en service est prévue pour 2005 – 2006...et recueillir votre opinion et vos suggestions...

Voici quelles en seraient les caractéristiques essentielles :
*(enquêteur, présenter carte)*

- *ligne ferroviaire directe à grande vitesse reliant Paris Gare de l'Est à Roissy Charles de Gaulle en 15 minutes*
- *un départ tous les quarts d'heure*
- *le train s'arrêterait à la gare TGV de CDG 2 qui sera en 2003 reliée à CDG1 par un système de transport automatique*
- *tarif trajet simple : 100 F*
- *garantie de régularité de trafic, un engagement de 99 % des trains arrivant à l'heure*
- *en service tous les jours de l'année, avec des plages horaires adaptées aux horaires des vols*
- *dédié aux voyageurs aériens, l'enregistrement des bagages et des passagers serait assuré en Gare de l'Est*
- *mise en service envisagée en 2005 – 2006*

Q7 – Ce jeu de cartes que voici décrit de nombreuses autres caractéristiques de cette future liaison : elles concernent aussi bien la conception du train lui-même que celle de la nouvelle gare ou encore de nouveaux services qui seront créés. Ces cartes ne sont pas classées... Je vais donc vous demander de les classer par ordre d'importance, en les répartissant en trois familles

| ***Famille 1*** | ***Famille 2*** | ***Famille 3*** |
|---|---|---|
| ***« Si mis en œuvre ensemble, m'auraient fait préférer CDG Express au mode que j'ai utilisé aujourd'hui*** | ***« Si mis en œuvre ensemble, m'auraient fait hésiter entre CDG Express et le mode que j'ai utilisé aujourd'hui*** | ***« Si mis en œuvre ensemble, n'auraient eu aucune incidence et j'aurais de toute façon utilisé le mode que j'ai emprunté aujourd'hui*** |

(Temps de classement puis...)

Q8 – Pouvez-vous me dicter les numéros de chacune de vos familles

| ***Famille 1*** | ***Famille 2*** | ***Famille 3*** |
|---|---|---|
| | | |

Q9 – Je vous remercie... Maintenant pourriez-vous reprendre tous les éléments de la famille n° 1 en les classant à nouveau par ordre d'importance : en premier ce qui vous paraît essentiel, capital et en dernier ce qui vous semble moins important.... *(temps de classement)*
Pouvez-vous maintenant me dicter votre classement :

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

Q10 – Y a-t-il des éléments qui manquent à vos yeux pour que vous ayez vraiment envie de prendre ce nouveau moyen de transport ?

1 – non / / 2 – oui / / Si oui lesquels... 3 - nsp / /

Q11 – Y –t-il des éléments que vous souhaiteriez modifier
1 – non / / 2 – oui / / Si oui lesquels... 3 - nsp / /

Q12 - Finalement, que pensez vous de ce projet... Auriez-vous envie de prendre ce nouveau mode de transport pour vous rendre à CDG ou en revenir....

Noter en clair

Je vous remercie...