Projet "CDG Express"

Quels éléments de service proposer dans le cadre d'une liaison ferroviaire dédiée entre Paris et l'aéroport Charles de Gaulle ?

Synthèse des principaux résultats

31 / 01 / 2001

N° 00 – 529 / 4

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

1. Rappel des objectifs

- SUR QUELS ATTRIBUTS DE QUALITE DE SERVICE FONDER LA COMPETIVITE DE LA LIAISON DEDIEE
  - Plage horaire de fonctionnement
  - Intérêt d'une première classe
  - Hiérarchisation des composantes de l'offre

- QUELLES ATTENTES FACE A L'OFFRE D'ENREGISTREMENT EN GARE DE L'EST
  - HLE avec et sans bagages ?

- APTITUDE DU PROJET A SEDUIRE LA CLIENTELE TAXI
  - Motivations de son choix modal
  - Perméabilité à l'offre CDG Express
  - Comparatif avec le projet Roissy TTC

2. La démarche : trois outils d'investigation complémentaires :

1 – Analyse de l'existant

radiographie comparée de quatre liaisons express étrangères : Heathrow Express (Londres), Flytoget (Oslo), Arlanda Express (Stockholm), Airport Express Train (Hong Kong)

2 – Enquête qualitative auprès de la clientèle potentielle comportant 3 volets convergents :

- Analyse des résistances face au mode « liaison express » :
  interrogation de clients**"résistants"** qui, en dépit de la mise en service des liaisons express, continuent à préférer un autre mode pour se rendre à l'aéroport ou en revenir (le taxi en particulier).

  10 interviews semi – directives approfondies sur 3 sites Londres Heathrow, Oslo, Stockholm. (soit 30 au total)

- Analyse des attentes en matière de service de la clientèle française potentielle

  réalisation de 4 tables-rondes projectives couvrant les quotas suivants :

	Motif voyage		Mode	
	loisirs	professionnel	taxi	RER B/ TC
TR1				
TR2				
TR3				
TR4				

- Perception des clients français ayant récemment emprunté l'une des liaisons express étrangères

  10 interviews en face à face, conduites auprès de passagers internationaux français fréquents

3 – enquête semi – quantitative afin de hiérarchiser les éléments de service attendus par la clientèle potentielle

200 questionnaires à choix forcés en face à face en salle d'embarquement dans les différents terminaux de CDG

Principaux résultats structurants

3. Les enseignements du benchmarking

1 – Ce doit être un concept simple, facilement appropriable et se détachant nettement de l'offre modale ambiante

↓

clarté/netteté de l'offre, une logique de fonctionnement simple pour une compréhension immédiate de la fonction du mode

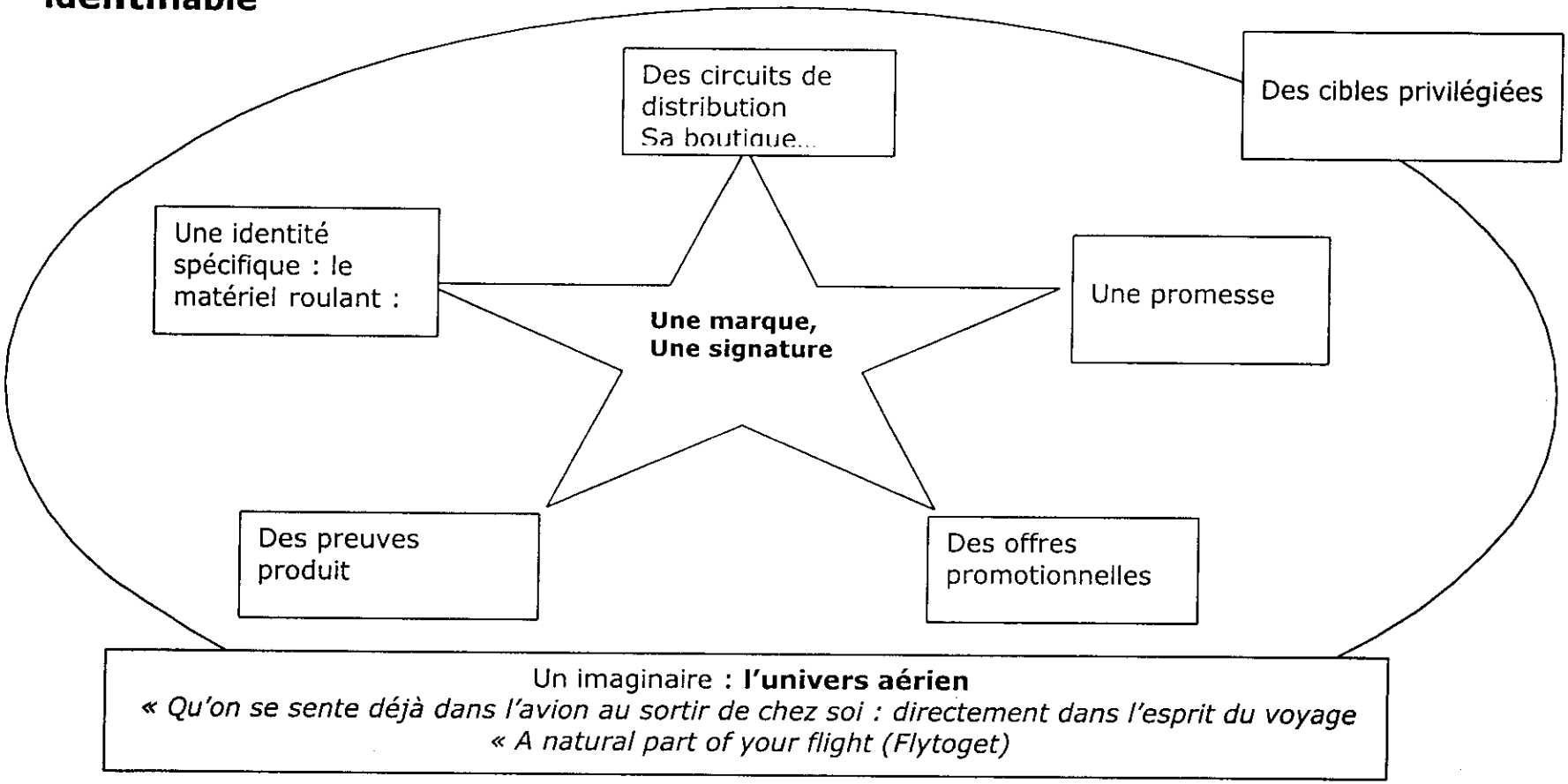
un départ toutes les 15 minutes, Paris ↔ CDG sans arrêts en 15', 7 jours sur 7, tant qu'il y a des avions il y a des trains

↓

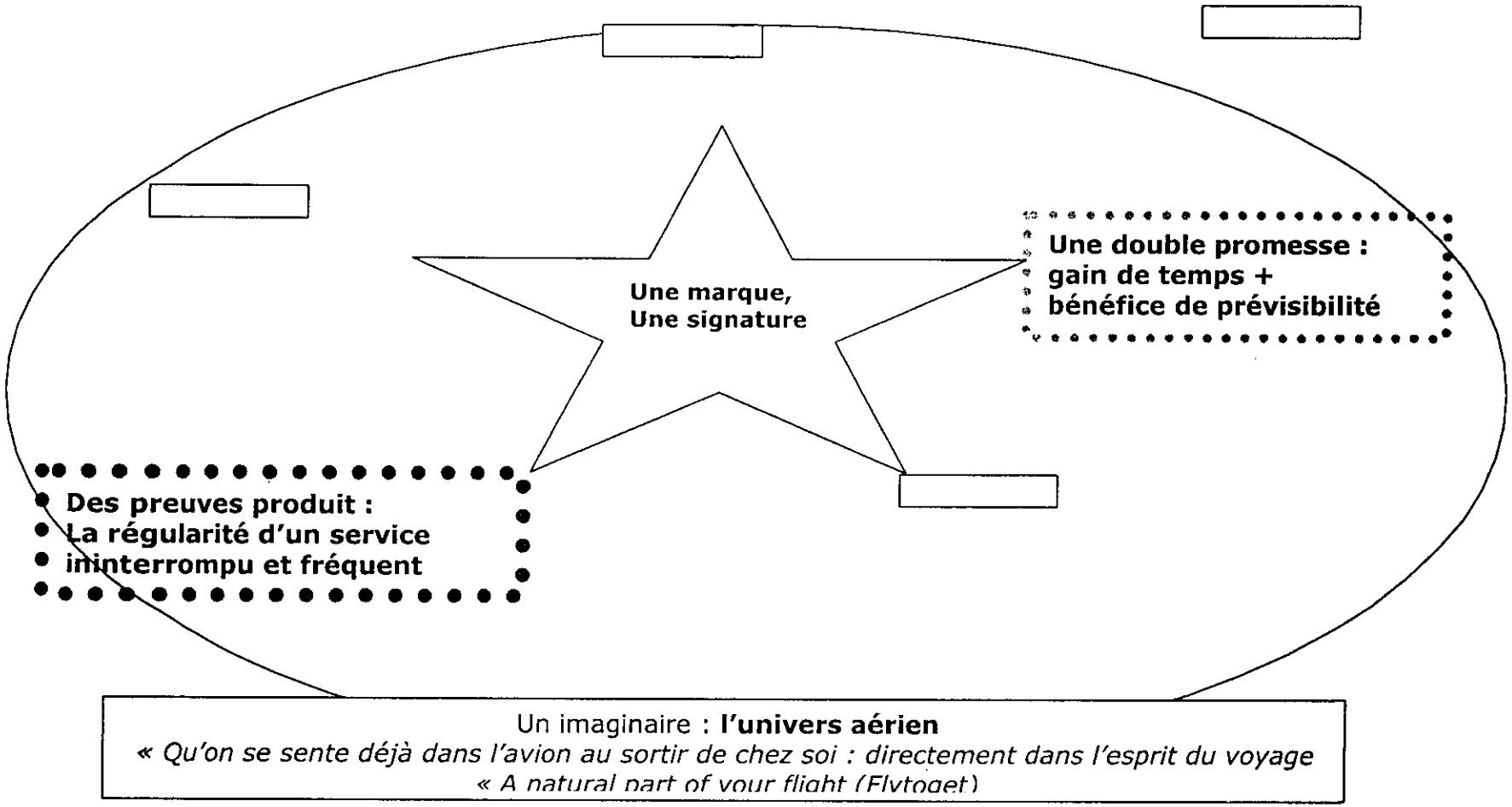
Un niveau de notoriété élevé

2 - Une liaison express, c'est un nouveau produit de mobilité urbaine intermodal

- en rupture avec l'image immédiate des transports en commun urbains et **nettement identifiable**



3 - Avec une double promesse centrale, atout majeur de la réussite :



4 - Des aménagements pour favoriser l'accessibilité urbaine

- Interfaces intermodales
- Aires de dépose et attente taxi

5. - La vitesse, une valeur relative

6 - Modularité espace bagages/espace places assises

7 – Une politique de qualité affirmée : maintenance, ponctualité, propreté, formation du personnel, prise en charge du client

4. Les enseignements de la phase qualitative auprès de la clientèle potentielle

4.1 - Principaux critères mobilisés dans le processus de choix d'un mode pour se rendre à Charles de Gaulle et en revenir

Profil de compétitivité de CDG Express perçu par la clientèle potentielle

LE MODE TAXI

- Très forte convergence des perceptions des 4 tables-rondes sur ce mode
- Un bénéfice central de porte à porte
- Le prix relativement élevé du mode taxi est également mentionné par les voyageurs « affaires »
- Ce sont les voyageurs « transport en commun » qui mettent le plus en évidence l'avantage de pouvoir bénéficier d'un espace-temps **privé**, à l'abri de la « masse des touristes », du regard de l'autre et finalement du collectif quotidien
- C'est un mode qui s'impose par son évidence qui est de l'ordre du réflexe urbain universel

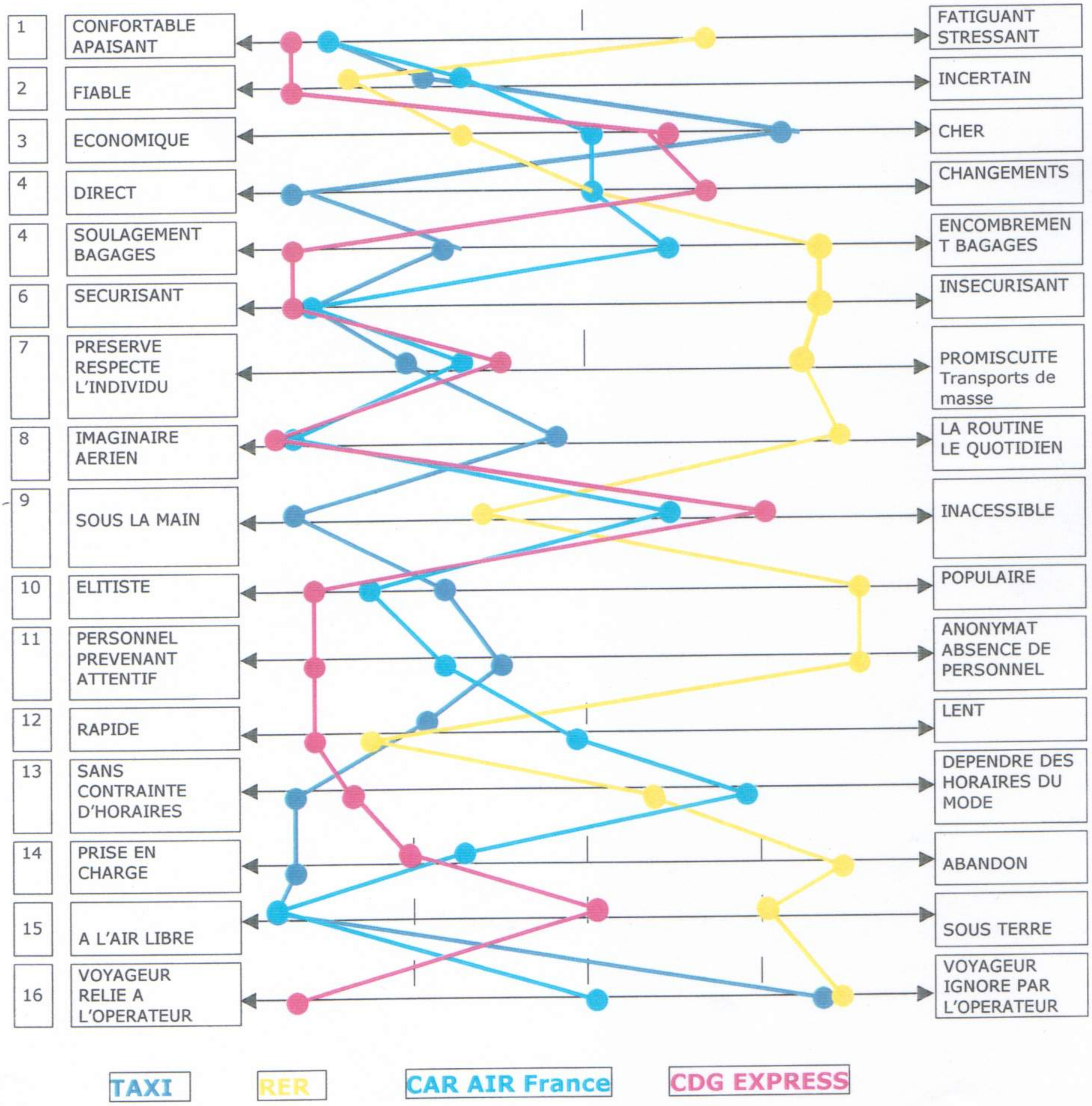
LE RER B

- un mode essentiellement économique et utilitaire en totale contradiction avec l'univers aérien : absence de traitement des bagages
- ses atouts sont le prix, la prévisibilité (reconnue même par la clientèle exclusivement taxi), sa relative rapidité, son accessibilité urbaine
- en revanche on lui reproche sa promiscuité, son insécurité, son inconfort, sa mauvaise connexion avec CDG1, l'absence totale de personnel

POLARITES DES 16 CRITERES DISCRIMINANTS MAJEURS

1	CONFORT	CONFORTABLE APAISANT	FATIGUANT STRESSANT
2	PONCTUALITE	FIABLE	INCERTAIN
3	PRIX	ECONOMIQUE	CHER
4	PORTE A PORTE	DIRECT	CHANGEMENTS
5	PRISE EN CHARGE DES BAGAGES	SOULAGEMENT DES BAGAGES	ENCOMBRE-MENT BAGAGES
6	SECURISANT	SECURISANT	INSECURISANT
7	UN ESPACE-TEMPS PRIVE EXCLUSIVEMENT POUR SOI	RESPECT DE L'INDIVIDU	PROMISCUITE Transports de masse
8	EVOQUE DEJA LE VOYAGE AERIEN...	IMAGINAIRE AERIEN	LA ROUTINE LE QUOTIDIEN
9	ACCESSIBILITE URBAINE CENTRALITE	SOUS LA MAIN	INACESSIBLE
10	ELITISME	ELITISTE	POPULAIRE
11	PERSONNEL PREVENANT ATTENTIF	PERSONNEL PREVENANT ATTENTIF	ANONYMAT ABSENCE DE PERSONNEL
12	RAPIDITE	RAPIDE	LENT
13	INSTANTANEITE DE LA REPONSE FACE A LA DEMANDE	SANS CONTRAINTE D'HORAIRES	DEPENDRE DES HORAIRES DU MODE
14	LIBERATION DES CONTRAINTES	PRISE EN CHARGE	ABANDON
15	EN SURFACE A L'AIR LIBRE	A L'AIR LIBRE	SOUS TERRE
16	ACCES PERMANENT INFORMATION CONJONCTURELLE	VOYAGEUR RELIE A L'OPERATEUR	VOYAGEUR IGNORE PAR L'OPERATEUR

Performances comparées des différents modes (performances perçues)



Face aux modes taxi et RER B

CDG Express possède de sérieux atouts pour capter une part significative de leur clientèle. Effectivement, ce concept présente -potentiellement et globalement- des performances supérieures aux leurs sur les critères les plus déterminants intervenant dans le choix de ces modes.

Il répond majoritairement aux 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* » ([1])

Seul le lieu unique de départ/arrivée en Gare de l'Est semble freiner le potentiel de la future ligne CDG Express

[1] Questions ouvertes lors de la phase semi-quantitative réalisée en salle d'embarquement dans les terminaux de CDG, auprès d'un échantillon de voyageurs ayant pour origine départ Paris intra-muros ou Hauts de Seine

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

4.2 – Attente centrale face à CDG Express : soigner l'accessibilité de la ligne en Gare de l'Est et à CDG 2

extrémité urbaine

Un seul point d'accès dans Paris, dans un quartier associé à des perceptions négatives

- liaison piétonne Gare du Nord↔Gare de l'Est
- interfaces multimodales en Gare de l'Est : connexions avec le réseau urbain
- **attente de modes d'acheminement relais** (navettes, taxis agréés etc....)
- C'est le bénéfice de l'enregistrement en Gare de l'Est qui permettra de dépasser un certain nombre de résistances à abandonner sa pratique modale habituelle et à se rendre dans ce quartier

extrémité aéroportuaire

Un seul arrêt à CDG : rupture de charge pour atteindre les terminaux éloignés (en particulier CDG 1)

- connexion avec le système de transport automatique

Le système de transport automatique inter-terminaux à l'arrivée appartient au groupe des 5 caractéristiques les plus déterminantes dans le choix modal en faveur de CDG Express

4.3. Interface dans le sens Avion ➔vers CDG ➔ Gare de l'Est

Forte présence identitaire de la ligne pour une reconnaissance immédiate

- Détacher CDG Express du « brouillard signalétique » dans les aérogares

- Présence du mode le plus en amont possible : dans la salle de retrait des bagages voire dans l'avion

4.4 - L'enregistrement en Gare de l'Est =

- **une réponse à une forte attente**
- **l'univers aérien en gare**
- **les effets sur l'HLE n'apparaissent pas spontanément**

bénéfice dominant perçu :
une libération et un soulagement le plus rapide possible de la corvée des bagages

+

une garantie de durée d'enregistrement courte

=

une opération nettement plus fluide et plus rapide que à Orly

Clientèle « taxi » (loisirs et affaires) = gain de liberté, de tranquillité de confort :
c'est une liberté de mouvement

Voyageurs pour motif professionnel : d'abord l'enregistrement automatique des passagers sans bagages

Une abondante information conjoncturelle (en temps réel) multimodale (train+avion)

Une grande ergonomie spatiale : le plain pied, et des plans inclinés

Des chariots en abondance, mis à disposition et rangés

Un espace dédié, sécurisé, et des sous-espaces réservés, protégés (salons d'attente, zone privative, petits bars), des espaces toilette/remise en beauté

Un accès au quai libre et sans obstacles pour une grande fluidité de circulation

Un traitement de l'effet anxiogène des tunnels

Sur le quai CDG Express, pour se rendre à Paris : l'affirmation culturelle de la capitale de la France, le mode d'emploi de Paris

4.4. Le matériel roulant

TRAVAIL DANS INTERVALLE

- **Suscite beaucoup d'attrait : bénéfice d'espace, de volume, de respiration**
- **Condition : que ce matériel soit porteur d'une identité spécifique**
- **Une légère crainte face aux bagages éloignés de la vue**
- **Une demande de réassurance quant à l'accessibilité handicapés**

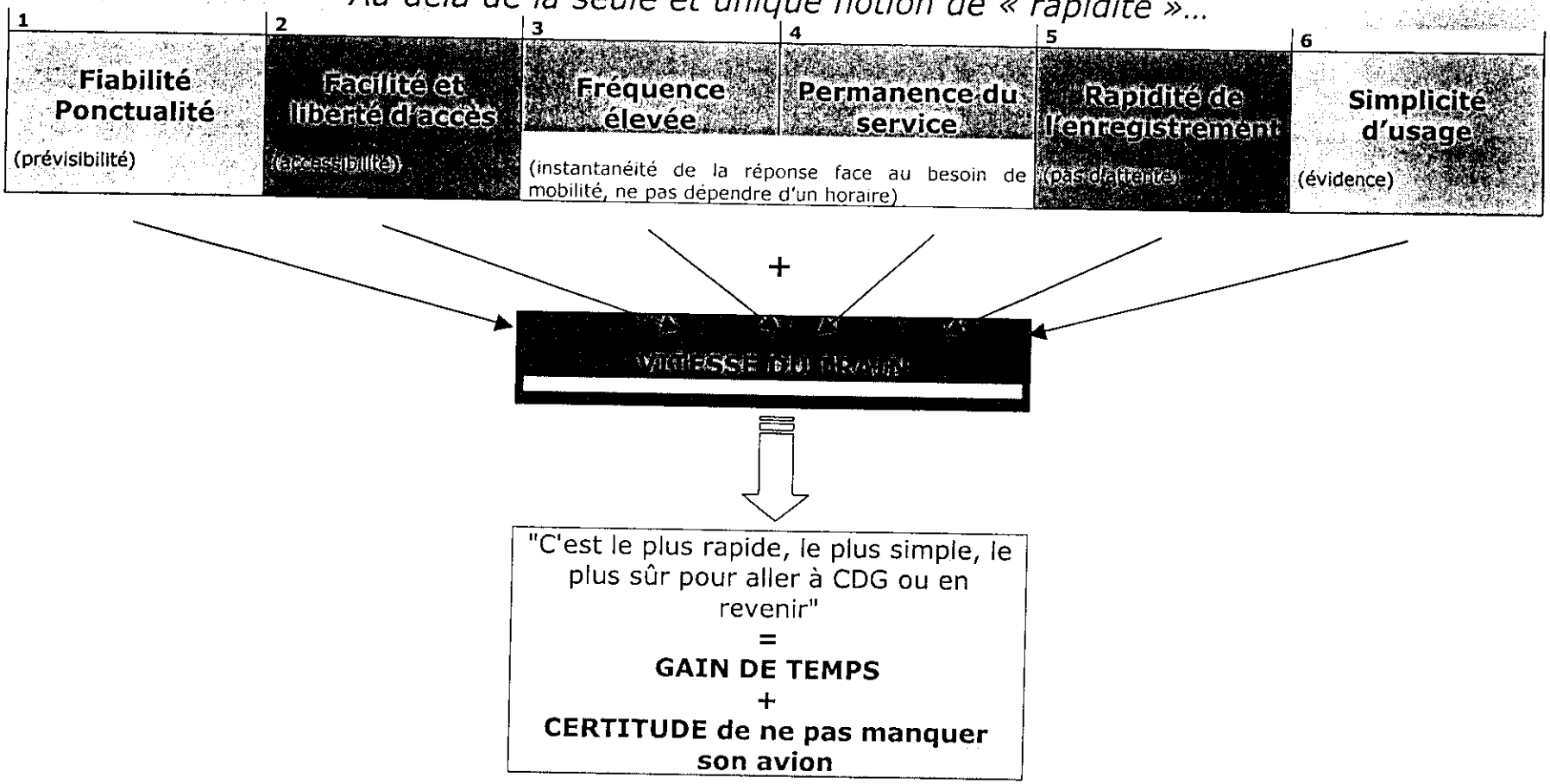
LIBRE CLASSE

Préférence pour une seule classe
haut de gamme, avec une garantie de calme

5.Les enseignements de la phase semi-quantitative, éléments de service les plus convaincants pour les différentes cibles

5.1. Les deux assemblages d'éléments de service les plus convaincants pour l'ensemble des cibles

Au delà de la seule et unique notion de « rapidité »...



Enregistrement des bagages en Gare de l'Est

Enregistrement automatique en Gare de l'Est des passagers sans bagages

Billet combiné avion + CDG Express

Achat simultané billets avion + CDG Express en agence de voyage

Système transport automatique inter terminaux à l'arrivée

Tarif de base aller simple 100 F, trajet de 15', départ tous les ¼ d'heure

3 – De même, quelle que soit la cible, un ensemble de quatre éléments sera jugé sans incidence dans le choix modal en faveur de CDG Express :

- espace à bord pour voyager debout
- accès Internet à bord
- service de vente à bord
- espace multimédia en Gare de l'Est

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 des passagers sans bagages	D01	Système transport automatique inter terminaux à l'arrivée
B04	Billet combiné avion + CDG Express		

les sensibilités discriminantes par segments « clientèle taxi »

	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 ▪ pour l'enregistrement automatique des passagers sans bagages en Gare de l'Est (E03 classé en 2ème position avec une moyenne de 5,9) ▪ pour l'affichage des horaires de départ des 2 prochains trains (G06 en 9ème position, avec une moyenne de 2,7)	**Intérêt plus marqué :** ▪ pour l'assurance de pouvoir voyager assis (MR1) : 71% contre 54 % en moyenne et 56 % pour le segment taxi/professionnel ▪ pour le personnel d'assistance bagages à bord (MR6) : 49 % contre 32 % en moyenne et 30 % pour le segment taxi professionnel ▪ pour la flotte de taxis agréés à tarif forfaitaire (NP2) : 57 % contre 35 % en moyenne

▪ C'est bien entendu cette cible qui accorde le plus d'importance aux aires taxi de dépose (à l'aller) et d'attentes (au retour) : G11 (aire attente) obtient 55 % contre 41 % en moyenne et G10 (aire dépose), 45 % contre 28 % en moyenne
▪ C'est sur cette cible que l'argument tarif (T01 : item classé en 3ème position avec une moyenne de 4,8) semble le plus convaincant : 64 % contre 33 % pour le segment VP et 40 % pour le segment TC
▪ 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

L'alternative TTC

avantages	inconvénients
• Un bénéfice perçu de plus grande uni modalité	• Un prix élevé pour une absence de service associé
• un gain en porte à porte sur le dernier segment : dépose devant le terminal désiré *« C'est plus direct, ça amène devant le terminal »* *« Moins de manipulations des bagages, c'est plus direct (2)*	• Une solution de secours • Un manque de centralité du point de départ • Un manque de fiabilité
• un gain en prévisibilité face aux autres modes routiers *« on retrouve les avantages de Roissy bus sans les embouteillages (4)*	• Un surcoût « taxi » trop élevé • L'angoisse du tunnel :

Annexes

1. Attentes complémentaires face à l'espace ferroviaire
2. Critères de choix modaux
3. Performances du mode RER sur les différents critères de choix

Annexe 1 : **Attentes complémentaires face à l'espace ferroviaire**

Simplicité maximale des cheminements d'accès piéton à partir des interfaces réseau urbain (bus, métro, RER, train banlieue)

Continuité et contiguïté des réseaux sans affaiblir le filtrage indispensable à l'offre d'une desserte dédiée sécurisante

Des interfaces CDG Express ↔ modes d'acheminement relais (taxis, navettes…)

- Aire de dépose rapide
- Aire d'attente taxi réservés en situation de retour
- Réseau de taxis agréés à tarif forfaitaire de 150 F incluant course Paris intra-muros+ trajet CDG
- Flotte de navettes relais à tarif forfaitaire

Interfaces CDG Express ↔ Voiture particulière

Interfaces CDG Express ↔ Trains grandes lignes

Annexe 2 : **Critères de choix modaux**

1	PORTE A PORTE	**Bénéfice dominant :** un trajet plus confortable, plus simple, sans rupture, réduisant les sources d'incertitude
2	PRISE EN CHARGE DES BAGAGES - soulagement total - aide au rangement - assistance au transport	**Bénéfice dominant :** soulagement, confiance, considération
3	PERMANENCE DU SERVICE	**Bénéfice dominant :** **confiance et évidence,** générant un réflexe positif initial à l'égard du mode

4	INSTANTANEITE DE LA REPONSE FACE A LA DEMANDE	**Bénéfice dominant :** c'est la fréquence du mode qui est en jeu ici. associée à un fonctionnement sans interruption elle apporte un bénéfice de **liberté d'organisation, d'autonomie, de soulagement rapide dans la recherche d'une solution de mobilité**
5	PONCTUALITE FIABILITE	**Bénéfice dominant :** confiance et prévisibilité
6	RAPIDITE	**Bénéfice dominant :** l'accès à une technologie avancée qui fait gagner du temps
7	PRIX	**Bénéfice dominant :** une transaction juste au regard des bénéfices obtenus

8	CONFORT = - L'assurance de voyager assis - Le calme, silence - La climatisation - De l'espace aux heures de pointe - Une ambiance apaisante	**Bénéfice dominant :** détente et apaisement
9	ACCESSIBILITE URBAINE CENTRALITE	Perception de centralité, grâce à une offre de plusieurs accès intra muros (arrivée/départ dans Paris) **Bénéfice dominant :** la commodité, la proximité

10	UNIMODALITE Ne nécessite qu'un seul mode mécanique (en plus du mode piétonnier) pour effectuer le trajet	**Bénéfice dominant :** simplicité, praticité, atténuation des contraintes des bagages et diminution des sources d'incertitude
11	DEPOSE AUX PIEDS DES TERMINAUX	**Bénéfice dominant :** renforcement du bénéfice de **détente et de prévisibilité** (une étape de moins à intégrer dans l'anticipation du calcul du temps de trajet)
12	EN SURFACE A L'AIR LIBRE	Bénéfice dominant : **respiration, lumière naturelle et spectacle urbain**
13	DEDIE AUX VOYAGEURS AERIENS	**Bénéfices dominants :** sécurité, considération et évasion

14	SIMPLICITE CLARTE DU CONCEPT	**Bénéfice dominant :** mémorisation et appropriation facilitées être à « heure fixe », direct, réservé aux voyageurs aériens, durée du trajet « ronde », fréquence courte, immédiateté des accès, visibilité du matériel roulant, évidence de la signalétique etc....
15	PERSONNEL ATTENTIF ET PREVENANT	**Bénéfice dominant :** prise en charge et considération
16	ADAPTE POUR L'ALLER ET LE RETOUR Centre ville↔aérogare	**Bénéfice dominant :** renforcement de la facilité d'appropriation et de la prévisibilité

17	SECURISANT le soir, la nuit, en particulier pour les femmes	**Bénéfice dominant :** confiance et apaisement
18	UN ESPACE-TEMPS INDIVIDUALISE	**Bénéfice dominant :** reconnaissance de la singularité et de la liberté de chaque individu
19	PROPRETE	**Bénéfice dominant :** avoir affaire à un opérateur impliqué développant des signes de considération
20	EVOQUE DEJA LE VOYAGE AERIEN	**Bénéfice dominant :** considération et évasion
21	RESPECTE L'ENVIRONNEMENT Pollution de l'air, nuisances sonores	**Bénéfice dominant :** cohérence éthique

22	FACILITE D'ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT	**Bénéfice dominant :** grande facilité d'accès
23	ACCES PERMANENT A DE L'INFORMATION CONJONCTURELLE	**Bénéfice dominant :** - pouvoir en permanence doser son temps disponible - pouvoir vérifier le bon déroulement de son parcours *(tracking)* être pris en charge par l'opérateur en particulier information en „tuilage » (du mode aérien dans le mode ferroviaire par exemple), horloge
24	TRANSPORT ANIMAUX DOMESTIQUES	**Bénéfice dominant :** recevoir un signe **d'attention et de complicité.**
25	ELITISME	**Bénéfice dominant :** accéder à un service privilégié

26	NOTORIETE	**Bénéfice dominant :** l'évidence, l'économie de l'habitude
27	LIBERATION DES CONTRAINTES	**Bénéfice dominant :** être pris en charge et ne s'occuper de rien

Annexe 3 :
PERFORMANCES DU MODE RER SUR LES DIFFERENTS CRITERES DE CHOIX

1	PORTE A PORTE **Bénéfice attendu :** **Un trajet sans rupture sans bagages à transporter**	**+/-**	**Difficulté de connexion avec CDG 1** *On arrive dans l'aéroport (3)* *Pas évident d'accès : ne dépose pas à proximité des terminaux / du lieu de travail (2)*
2	PRISE EN CHARGE DES BAGAGES **Bénéfice attendu :** **Soulagement physique et psychologique**	**-**	**Ni l'espace ferroviaire ni le matériels roulant ne sont conçus pour des voyageurs avec bagages** *Pas de place pour les bagages (3)* *Porter ses bagages et composter le billet en même temps, c'est horrible (3)* *Porter les bagages (2)* *On oublie ses bagages (3)* *On ne sait jamais ou mettre les bagages (4)*
3	PERMANENCE DU SERVICE **Bénéfice attendu :** **Se sentir en permanence attendu par le mode**	+/-	**Peu de citations sur ce critère** on peut globalement compter sur le RER dans les plages horaires centrales *Régulier (4)* *Pas trop de grèves (4)*
4	INSTANTANEITE DE LA REPONSE FACE A LA DEMANDE **Bénéfice attendu :** **Gagner en liberté d'organisation**	+/-	**Peu de citations sur ce critère de fréquence qui n'est pas citée comme un atout**
5	PONCTUALITE PREVISIBILITE **Bénéfice attendu :** **Etre sûr de réaliser dans les temps estimés cette étape du voyage**	++	**Un mode qui apporte globalement de la prévisibilité** *Pas d'embouteillage (2)* *Fiable au niveau des horaires (2,3)* *Maîtrise du temps de transport (2,3)* *Pas d'embouteillages (4)* *Bien rôdé (3)* *Pas à l'abri d'une grève (1,2)* *Pas si sûr que ça comme transport : grève, pannes, imprévus (3)*
6	RAPIDITE **Bénéfice attendu :** **Réaliser le plus rapidement possible cette étape (approche ou terminale)**	++	**Un mode perçu comme relativement rapide** *Rapidité (2,3.4)* *Si c'est un direct ça va (4)*

7	PRIX **<u>Bénéfice attendu :</u>** **Diminuer les frais annexes au voyage proprement dit**	+++	**Un mode économique** *Moins cher que le taxi (2,4)* *Pas cher : de Gare du nord c'est 50 F (3)* *Coût (3)* *Avantageux (3)* *Economique: 45F (4)*
8	CONFORT = UN MOMENT APAISANT - L'assurance de voyager assis - Silence, calme - Climatisation - De l'espace aux heures de pointe **<u>Bénéfice attendu :</u>** **S'évader au plus vite des contraintes de la routine quotidienne**	-	**Un mode jugé majoritairement inconfortable...** *Stressant ; Stressé ; Fatigué (1,2,3)* *Chaleur (1,3)* *Bruyant (2,3)* *Mauvaise odeur (2)* *Perdu (2)* *Saccadé (3)* *Pressé d'arriver (3)* *Enervé (3)* **...avec quelques évocations positives** *Spacieux (2)* *Confortable (2)* *Non bruyant (2)*
9	ACCESSIBILITE URBAINE CENTRALITE **<u>Bénéfice attendu :</u>** **Se sentir, quel que soit le lieu, à proximité du mode**	+++	**Un mode qui bénéficie d'une excellente centralité** **en reliant les principaux centres de Paris à CDG...** *Pratique sur Paris, il s'arrête à Châtelet ou à Gare du Nord, c'est central (4)* *L'idée d'arriver à Paris centre est importante (4)* *Il est bien relié au métro, il y a de bonnes connections (4)* *On arrive en plein cœur de Paris (4)*
10	UNIMODALITE **<u>Bénéfice attendu :</u>** **Eviter l'essentiel des ruptures de charges**	+/-	**...mais qui est pénalisé par la rupture avec CDG1** *Direct mais...(3)* *Il faut marcher (3)* *Il y a du chemin à faire pour atteindre le T1 (4)* *Il y a beaucoup d'attente pour se rendre au T1, mais pour le T2 aucun problème (4)* *La navette qu'on doit prendre entre 2 terminaux change de place tous les 6 mois (4)*

11	DEPOSE AU PIED DES TERMINAUX **Bénéfice attendu :** **Marcher le moins longtemps possible avec ses bagages et gagner en prévisibilité**	+/-	**Inégale selon les terminaux**
12	EN SURFACE A L'AIR LIBRE **Bénéfice attendu :** **Respirer, voir la lumière naturelle, admirer Paris...**	-	**C'est l'un des points faibles du mode, accentuant son inconfort** *Mauvaise odeur (1)* *Enfermé (1)* *Etouffant (1)* *Claustrophobe (3)* *Entonnoir (3)* *Sombre (4)*
13	DEDIE AUX VOYAGEURS AERIENS **Bénéfice attendu :** **Etre considéré, s'évader le plus tôt possible, se sentir en sécurité**	-	**antagonisme** *Pas prévu pour les voyageurs, il n'y a pas de place pour les bagages (4)* *Il y a un décalage entre ceux qui vont bosser et nous quand on rentre de voyage (4)*
14	SIMPLICITE CLARTE DU CONCEPT **Bénéfice attendu :** **Se libérer l'esprit en allant au mode le plus simple**	+	**Mode évident, à forte notoriété, bien présent de manière globale dans les esprits. Toutefois du flou dans la représentation en détail de la ligne et de la desserte des deux stations à CDG**
15	PERSONNEL ATTENTIF ET PREVENANT **Bénéfice attendu :** **Se sentir pris en charge**	-	**Point faible du mode : absence totale de personnel**
16	ADAPTE POUR ALLER / RETOUR Paris ↔ aérogare **Bénéfice attendu :** **Se libérer l'esprit en allant au plus simple, gagner en prévisibilité**	?	**Citations insuffisantes sur ce critère** une légère tendance à le privilégier dans le sens CDG-Paris *Mieux pour le retour : on est moins speedé que si on attend le taxi (3)*

17	SECURISANT **Bénéfice attendu :** **Se sentir en confiance, l'esprit libre de toute inquiétude**	-	**L'un des reproches majeurs adressés au mode :** *On sait où on va via les panneaux (3)* *Insécurité (1,3,4)* *Mauvaise fréquentation : agression, sécurité, danger (2* *Désertique si on arrive tard le soir : pas d'agent de sécurité ; personne pour nous indiquer quelle direction prendre (2)* *Pas sûr d'arriver (2)* *Agressé (2)* *On peut se tromper (3)* *Il y a des suicides (3)* *S'arrête souvent sans explication (3)* *Moins sécurisé (3)* *Je me vois mal dans le RER à 23 heures avec tous mes bagages (4)* *Je n'ai pas envie de subir l'idée d'une agression (4)* *Insécurité, un samedi à 23 heures ce n'est pas sur du tout (4)*
18	UN ESPACE-TEMPS PRIVE INDIVIDUALISE ET INDIVIDUALISTE **Bénéfice attendu :** **Etre pris en considération dans sa singularité**	-	**Un transport de masse :** *La foule (4)* *Promiscuité (1)* *Surpopulation (1,3)* *On est tous à la même enseigne (3)* *Stalag (3)* *Balancé, Bousculé (3)* *On se fait marcher sur les pieds (3)* *Il y a trop de monde, plein d'odeurs... (4)* *C'est fouillis (4)*
19	PROPRETE **Bénéfice attendu :** **Etre en relation avec un opérateur impliqué agissant en maître des lieux**	-	**Un manque d'hygiène probablement plus dans l'imaginaire que dans la réalité :** *Sale (2,3)* *Très sale (4)*
20	EVOQUE DEJA LE VOYAGE AERIEN **Bénéfice attendu :** **Etre pris en considération, s'évader le plus tôt possible du quotidien**	-	**antagonisme** *Moche (2,3,4)* *Pas le rêve de l'évasion liée au voyage qui suit (3)* *Usine (3)* *Quotidien (3)* *Réalité (3)* *Blafard (3)* *C'est comme prendre le métro (4)*

21	RESPECT L'ENVIRONNEMENT **Bénéfice attendu :** **Etre en accord avec ses valeurs « citoyennes »**	++	**Théorique mais non cité**
22	FACILITE D'ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT **Bénéfice attendu :** **Gagner en liberté/facilité d'usage**	+/-	**Indifférenciation banlieue/CDG, pas d'automates spécifiques, pas de vente en agence de voyages** (carence déjà mise en évidence par les études antérieures Eurotracs)
23	ACCES PERMANENT A DE L'INFORMATION CONJONCTURELLE **Bénéfice attendu :** **Pouvoir en permanence doser son temps disponible et vérifier le bon déroulement de son parcours**	-	Peu de citations sur ce critère mais carence déjà mise en évidence par les études antérieures Eurotracs • pas d'information « en tuilage » intermodale • mauvaise gestion des situations perturbées
24	TRANSPORT ANIMAUX DOMESTIQUES **Bénéfice attendu :** **Ressentir des signes de complicité avec la sphère privée de ses passions**	-	Pas de citation, mais impossible
25	ELITISME **Bénéfice attendu :** **Avoir accès à un univers de privilèges, réservé à certains**	-	**Aspect latent mais mineur face aux critères 17 et 20** *Populaire (3)* *Simple (3)*
26	NOTORIETE **Bénéfice attendu :** l'évidence, l'économie de l'habitude	++	**forte**

27	LIBERATION DES CONTRAINTES PRISE EN CHARGE **Bénéfice attendu :** **Tranquillité d'esprit**	+/-	+ d'une certaine manière, libération de la crainte des embouteillages, de la gestion des problèmes de parking, du risque d'une relation déplaisante avec un chauffeur de taxi... - ...mais pas de personnel d'assistance, pas suffisamment d'information en cas de problème, nécessité de se tenir en éveil pour ne pas se tromper de station...