



Dossier de presse

Bilan 2014 d'exploitation de Casa Tramway T1



Le tramway de Casablanca enregistre un taux de satisfaction de 97 % auprès de ses voyageurs

Dix-huit mois après le lancement de la première ligne de tramway de Casablanca, une enquête de satisfaction a été menée auprès des voyageurs. Les résultats démontrent l'adhésion des Casablancais à ce mode de transport moderne.

Cette enquête, réalisée par la société d'exploitation de tramway, Casa Tram, a permis de dresser un premier portrait des utilisateurs du tramway et de mesurer le degré de leur satisfaction. Ainsi, 65% des voyageurs sont des actifs âgés de moins de 35 ans et 57% possèdent un diplôme d'enseignement supérieur alors que 28% sont des étudiants.

La fréquence de déplacement en tramway est qualifiée d'intensive pour 73% des utilisateurs empruntant le tramway 2 à plus de 2 fois par jour. Les motifs de déplacement en tramway durant la semaine sont principalement dominés par le motif travail ou études à hauteur de 72%, et durant la fin de semaine par les motifs famille et loisirs.

Malgré le fait que ¼ des voyageurs combinent le tramway avec d'autres modes de transport afin d'arriver à leur destination, cette première ligne de tramway est principalement utilisée par des riverains pour des trajets directs ne nécessitant pas de correspondance (76%).

Ces voyageurs, sont principalement d'anciens utilisateurs d'autres modes de transport en commun, et 20% d'entre eux, ont opté pour le tramway au lieu de leur véhicule particulier.

Quant aux titres de voyages les plus sollicités, le ticket rechargeable domine chez 58% des utilisateurs, les abonnements quant à eux représentent 36 % des voyageurs ce qui est un niveau remarquable après 18 mois d'exploitation.

Dans l'ensemble, les clients du tramway de Casablanca, affichent une très forte satisfaction à l'égard de ce mode de transport. 96% d'entre eux se disent satisfaits et 57% se disent pleinement satisfaits.

La satisfaction est élevée plus particulièrement auprès des femmes représentant 41 % des voyageurs et des 45 ans et plus.

« Nous sommes heureux des résultats de cette première enquête, et comptons la reproduire régulièrement au fil des ans, afin de maintenir le dialogue et les remontées d'information du public, et de demeurer dans une logique d'amélioration du service des transports en commun modernes à Casablanca. » déclare Youssef Draiss, directeur général de Casa Transport SA, maître d'ouvrage du tramway de Casablanca.

L'enquête de satisfaction a ainsi englobé les différentes composantes des services en station et à bord. Elle a également porté sur la gamme tarifaire jugée « adaptée » par 95% des personnes enquêtées et sur la simplicité des procédures de recharges des tickets et cartes jugée « simple » par 97 % des utilisateurs.

Elle a par ailleurs, souligné les attentes du public en terme de :

- Amélioration de l'information voyageur en situation de perturbation,
- Renforcement des points de vente,
- Diversification de l'offre tarifaire,
- Elargissement du réseau et renforcement de la connexion de la ville à travers l'interopérabilité avec les bus et la réalisation de nouvelles lignes de tramway.

Toutefois, 92% des utilisateurs, déclarent qu'ils ont l'intention de maintenir le tramway comme mode de déplacement quotidien autant sinon plus qu'avant.

En conclusion, cette première enquête de satisfaction a révélée des attributs positifs du tramway autant auprès des utilisateurs de tramway qu'auprès des non utilisateurs. Ainsi, hormis le trajet de 31 km considéré long et la non desserte de toute la ville, ce nouveau mode de transport est jugé sécurisé, propre, ponctuel, moderne, robuste, efficace, commode d'utilisation pour les personnes à mobilité réduite, et un atout pour la mise en valeur du paysage urbain et du patrimoine architectural de la ville.

Autant d'attributs qui seront renforcés par le développement du réseau qui vise à accompagner l'essor de Casablanca en offrant aux résidents un espace de vie optimisé où l'on se déplace en toute simplicité, en sécurité et au moindre coût.

2014, une année charnière dans l'exploitation du tramway de Casablanca

La fréquentation du tramway de Casablanca a enregistré une bonne croissance de 35% en 2014. On compte un nombre total de 30,5 millions de voyageurs ayant emprunté la ligne T1 cette année, contre 22,5 millions de voyageurs en 2013.

La fréquentation moyenne quotidienne a connu une nette évolution entre le début d'année et la fin d'année 2014. Elle est passée de 85 000 voyageurs/jour en janvier 2014, à une moyenne de 120 000 voyageurs/jour et en semaine en décembre 2014.

Le réseau a connu une fréquentation record durant le mois de décembre 2014, avec 3 159 099 validations contre 2 589 895 à la même période en 2013, soit une augmentation de 22%. La journée du 31 décembre 2014 a connu la plus forte affluence depuis la commercialisation, en cumulant plus de 123 000 voyageurs.

En décembre 2014, les abonnées représentaient 39% du trafic. Les abonnements mensuels plein tarif représentant le taux le plus important avec 19% du trafic, suivi de très près par les abonnements étudiants qui eux représentent 16% du trafic global.

Les recettes annuelles ont noté une croissance de 29% durant l'année 2014, évoluant de 133 822 683 MAD en 2013 à 173 229 925 MAD en 2014. Néanmoins, il faut souligner que malgré ces chiffres encourageants, l'exploitation du tram continue d'enregistrer des déficits importants et qui sont de l'ordre de 200 MDH par an.

Maintenant sa fréquence en semaine et en heure de pointe à 4min50 durant toute l'année (hors horaires spéciaux été et ramadan), le tramway a parcouru cette année 2 614 847 km parcourus. Il passe ainsi de 97 356 courses commerciale en 2013 à 114 796 courses commerciales en 2014.

Habitudes des usages

Le top stations de la ligne T1 demeure identique à celui de l'année 2013. La première position des stations les plus fréquentées du réseau est occupée par la station Place Nations Unies. La station Facultés Terminus se place en seconde position et vient en troisième position, la station Hassan II.

Le ticket rechargeable reste le titre de transport le plus utilisé par les voyageurs. Il s'en est écoulé durant l'année 2014, tout point de vente confondu (distributeurs automatiques, agences commerciales, kiosque Casa Tramway et revendeurs agréés) près de 11 000 000 d'unités.

Diminution des accidents en 2014

Une baisse significative des accidents de près de 50% est noté en 2014, avec un nombre d'accident passant de 201 en 2013 à 122 en 2014.

Les accidents impliquant des automobilistes restent le type d'accident le plus courant avec 57 causés par des véhicules légers et 21 par des motos cyclables. Sur les 122 accidents, 33 ont impliqué des piétons.

Les points noirs de la ligne se situant au niveau des stations Ghandi, Derb Ghalef, Mohamed V ainsi que sur le tronçon situé entre la station Hôpital Sidi Moumen et la station Hay Mohamadi.

La principale cause demeure le non-respect du code de la route et de la priorité tramway.

Si le nombre a connu une diminution, les effets restent importants. Il s'agit des dégâts matériels causés à l'infrastructure du Tramway et aux rames du Tramway, donc des coûts de réparation élevés, ainsi que les perturbations causées pour l'exploitation provoquant des arrêts et retards dans le service.

Contact presse :

Shada Taïb

Responsable de la Communication

Casablanca Transports en Site Aménagé SA

Tél : + 212 5 22 94 06 86/87

Fax : + 212 5 22 94 06 85

Email : staib@casatramway.ma