

## Enquête de satisfaction AGIR 2016

*Réseau STGA  
- Mars 2016 -*



Société de Transport du **Grand Angoulême**



## **Sommaire**

<b>Cadre de l'étude</b>	<b>Page 3</b>
<b>Synthèse</b>	<b>Page 5</b>
<b>Profil des répondants</b>	<b>Page 8</b>
<b>Satisfaction globale</b>	<b>Page 12</b>
<b>Satisfaction par thème</b>	<b>Page 21</b>
<b>Les titres de transport</b>	<b>Page 45</b>
<b>Image du réseau</b>	<b>Page 48</b>
<b>Questions spécifiques</b>	<b>Page 52</b>
<b>Commentaires spontanés</b>	<b>Page 55</b>

# Cadre de l'étude





## ► Contexte et méthodologie

L'association AGIR qui représente les réseaux indépendants de transports urbains, pilote depuis de nombreuses années un baromètre annuel de satisfaction de la clientèle. Le réseau STGA d'Angoulême s'inscrit dans cette démarche.

Le questionnaire est articulé selon des grands thèmes (diffusion et accès à l'information, propreté, accueil du personnel, confort du voyage, sécurité et déplacement) et est identique d'une année sur l'autre afin de mettre en avant les évolutions.

Pour permettre une comparaison des différents réseaux, le questionnaire est également similaire d'un réseau à un autre, avec des questions spécifiques pour chacun des réseaux enquêtés.

L'enquête sur le réseau STGA a été faite selon 2 méthodologies complémentaires :

- interrogation téléphonique : le réseau a fourni son propre fichier d'abonnés. 704 abonnés ont été interrogés du 2 au 14 mars 2016.
- interrogation en face-à-face du 4 au 12 mars 2016. Deux enquêtrices présentes sur le réseau ont récolté 303 questionnaires dans le respect de quotas par ligne.

Au total, l'enquête porte donc sur un échantillon de 1007 répondants.

### ■ Lignes enquêtées (face-à-face) :

	Effectifs	%
Ligne 1	83	27,4%
Ligne 2	40	13,2%
Ligne 3	29	9,6%
Ligne 4	63	20,8%
Ligne 6	60	19,8%
Ligne 7	28	9,2%
Total	303	100,0%

### ■ Titres enquêtés (au global) :

	Effectifs	%
Abonnement moins de 18 ans	381	37,8%
Abonnement 26 ans et +	215	21,4%
Ticket 10 Voyages	174	17,3%
Ticket unité conducteur	86	8,5%
Abonnement 18-25 ans	62	6,2%
Abonnement + de 60 ans tarif réduit	40	4,0%
Ticket unité 1 voyage	39	3,9%
Ticket 3 voyages	5	0,5%
Ticket Journée	4	0,4%
Ticket Tribu	1	0,1%
Total	1 007	100,0%

Cette répartition étant représentative de la structure réelle du réseau, aucun redressement d'échantillon n'a été nécessaire.

# Synthèse





## Synthèse

### Profil

- Le profil type de l'utilisateur du réseau STGA est une femme, scolaire (collégienne ou lycéenne), âgée de moins de 18 ans. Le réseau est donc principalement utilisé pour se rendre sur le lieu d'étude mais également pour effectuer des achats, courses.
- 71% des clients interrogés utilisent le réseau tous les jours. Bien que les abonnés utilisent, logiquement, le réseau plus fréquemment, on remarque toutefois que 35% des non abonnés utilisent le réseau quotidiennement.
- Enfin, les principales lignes utilisées sont, comme les années passées, les lignes 1 et 4.

### Satisfaction globale

- La satisfaction envers le réseau est toujours aussi bonne avec 96% de satisfaction globale, un résultat parfaitement stable par rapport à l'année passée. Quelque soit le profil du client, la satisfaction atteint un très bon niveau.
- Les principaux motifs d'insatisfaction sont, comme les années passées, un manque de fréquence et de ponctualité
- 97% des clients recommanderaient le réseau à des proches et 81% continueraient à utiliser le réseau même s'ils avaient la possibilité d'avoir un autre mode de déplacement.

### Satisfaction par thème

- Comme pour la satisfaction globale, les différents thèmes obtiennent d'excellents niveaux de satisfaction, tous au dessus de 95% de satisfaction.
- Les résultats sont dans la continuité de l'année passée avec seulement 2 évolutions significatives : les correspondances sont mieux jugées cette année (83% de satisfaction) tandis que le confort et l'attente aux points d'arrêts sont davantage critiqués (74%). Cet item fait parti des 3 seuls items sous la barre des 80% de satisfaction, avec la fréquence et la place disponible dans les bus. On remarque également une baisse de la satisfaction sur le rapport qualité/prix

### Image

- L'image du réseau est toujours aussi bonne avec 99% des clients ayant une bonne image de la STGA.
- De même, plus de 95% des clients estiment que la STGA est à l'écoute de ses clients, qu'elle est compétente, dynamique, et qu'elle fait des efforts pour le respect de l'environnement. Là encore, ces résultats sont parfaitement stables par rapport à la dernière enquête menée.



#### **Les items les mieux notés :**

- L'état général de la carrosserie des bus : 98,6%
- La diffusion et l'accès à l'information : 98,4%
- L'accueil en général sur le réseau : 98,3 %

#### **Les items les moins bien notés :**

- Le confort et l'attente aux points d'arrêts : 74,4%
- La fréquence de passage des bus : 76,5%
- La place disponible des le bus : 78,7%



# Synthèse



		Satisfaction 2015	Satisfaction 2016	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait du tout	Effectif
La diffusion et l'accès à l'information	Satisfaction globale	96,6%	96,0%	34,0%	62,0%	3,6%	0,4%	1003
	Les informations à votre principal arrêt	94,1%	94,1%	30,4%	63,7%	5,1%	0,8%	983
	L'information à bord du bus	95,0%	94,5%	23,4%	71,1%	4,9%	0,6%	946
	L'affichage des tarifs à bord du bus	94,4%	92,2%	21,9%	70,4%	6,4%	1,4%	810
	L'information obtenue sur le site internet	95,9%	95,3%	38,7%	56,6%	4,3%	0,4%	486
	L'information obtenue à l'agence commerciale	98,2%	99,3%	38,3%	61,0%	0,7%		413
	L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone	94,8%	93,2%	39,1%	54,1%	5,3%	1,5%	133
	La lisibilité du guide	93,8%	94,5%	31,6%	62,9%	5,2%	0,3%	709
	La réponse donnée par le réseau à votre mail	82,4%	68,0%	32,0%	36,0%	24,0%	8,0%	25
	En conclusion sur la diffusion et l'accès à l'information	98,2%	98,4%	22,9%	75,4%	1,5%	0,1%	985
La propreté	La propreté à votre principal arrêt de bus	82,8%	81,9%	19,5%	62,4%	15,5%	2,6%	999
	L'état général de la carrosserie des bus	97,6%	98,6%	25,1%	73,5%	1,0%	0,3%	959
	La propreté intérieure des bus	92,1%	90,2%	19,7%	70,5%	8,9%	0,9%	1 003
	La propreté de l'agence	99,8%	100,0%	39,3%	60,7%			443
	En conclusion de la propreté générale du réseau	97,8%	97,0%	19,2%	77,8%	2,8%	0,2%	1 002
L'accueil du personnel	L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus	92,5%	93,4%	37,3%	56,1%	6,0%	0,6%	999
	La conduite du bus par le conducteur	88,9%	88,9%	23,4%	65,5%	10,0%	1,1%	999
	L'accueil des contrôleurs	97,0%	95,2%	27,8%	67,5%	4,2%	0,5%	778
	L'accueil du personnel de l'agence commerciale	98,5%	99,1%	41,1%	58,0%	0,4%	0,4%	445
	L'accueil du personnel du service d'information par téléphone	99,1%	96,9%	47,3%	49,6%	3,1%		131
	En conclusion de l'accueil en général sur le réseau	99,1%	98,3%	27,1%	71,2%	1,7%		1 002
Le confort	L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile	88,9%	89,2%	40,1%	49,0%	7,4%	3,4%	999
	Le confort et de l'attente aux points d'arrêts	79,9%	74,4% ↘	13,8%	60,6%	21,5%	4,1%	1 004
	Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	94,5%	92,5%	23,0%	69,6%	5,9%	1,5%	993
	L'ambiance générale dans le bus	87,9%	89,1%	16,2%	72,9%	9,9%	1,0%	1 000
	La place disponible dans le bus	77,2%	78,7%	11,2%	67,5%	19,9%	1,4%	1 001
	La décoration intérieure des bus	92,7%	92,4%	11,7%	80,7%	7,0%	0,5%	965
	En conclusion du confort en général sur le réseau	97,3%	97,5%	12,9%	84,6%	2,3%	0,2%	1 005
La sécurité	Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt	91,8%	92,1%	19,5%	72,6%	6,8%	1,1%	1 000
	Le sentiment de sécurité à bord des bus	92,2%	93,7%	20,9%	72,9%	5,7%	0,6%	1 002
	En conclusion du sentiment de sécurité en général sur le réseau	93,5%	95,3%	17,5%	77,8%	4,1%	0,6%	1 001
Le déplacement	Les horaires de passage à votre principal arrêt	82,3%	83,5%	21,2%	62,3%	13,8%	2,7%	996
	Facilité à changer de bus pour un même déplacement	76,5%	82,7% ↗	15,6%	67,1%	15,9%	1,4%	346
	La ponctualité en général de votre bus	83,2%	82,8%	14,8%	68,0%	14,7%	2,5%	1 000
	La fréquence de passage des bus	76,3%	76,5%	15,2%	61,3%	20,0%	3,5%	1 001
	La rapidité du transport	94,6%	94,9%	18,0%	76,9%	4,5%	0,6%	1 005

**Légende :** ↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2015  
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2015

■ Si le taux est supérieur à 90%  
 ■ Si le taux est compris entre 80 et 90%  
 ■ Si le taux est inférieur à 80%

# Profil des répondants

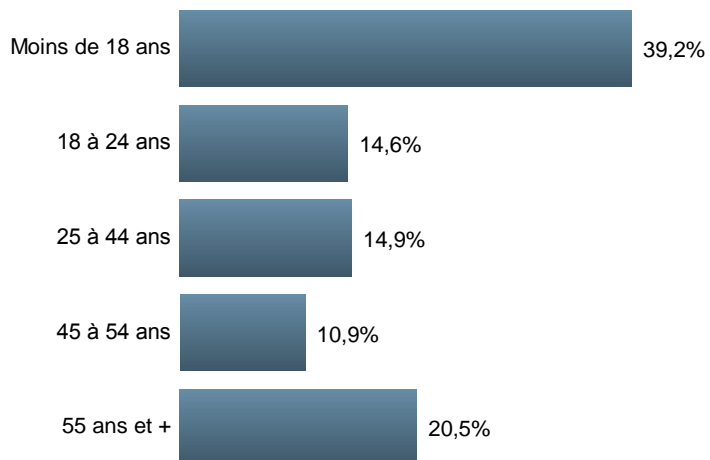




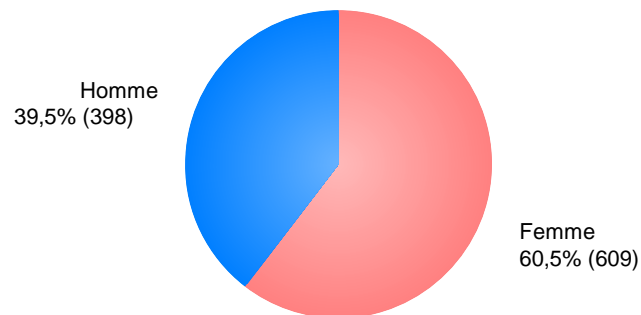


## Profil des répondants

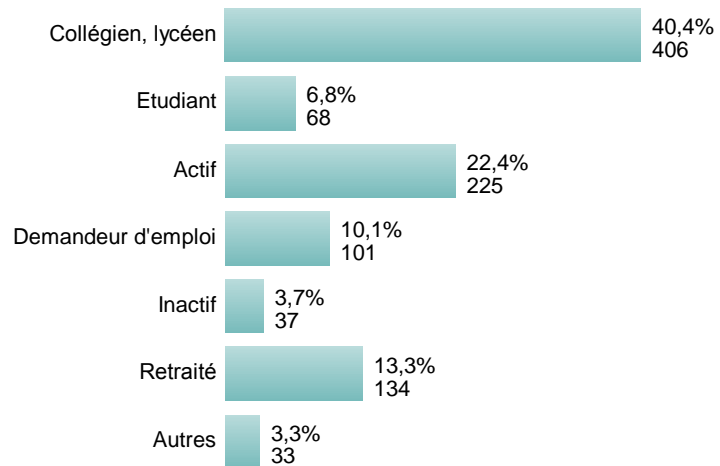
### Age :



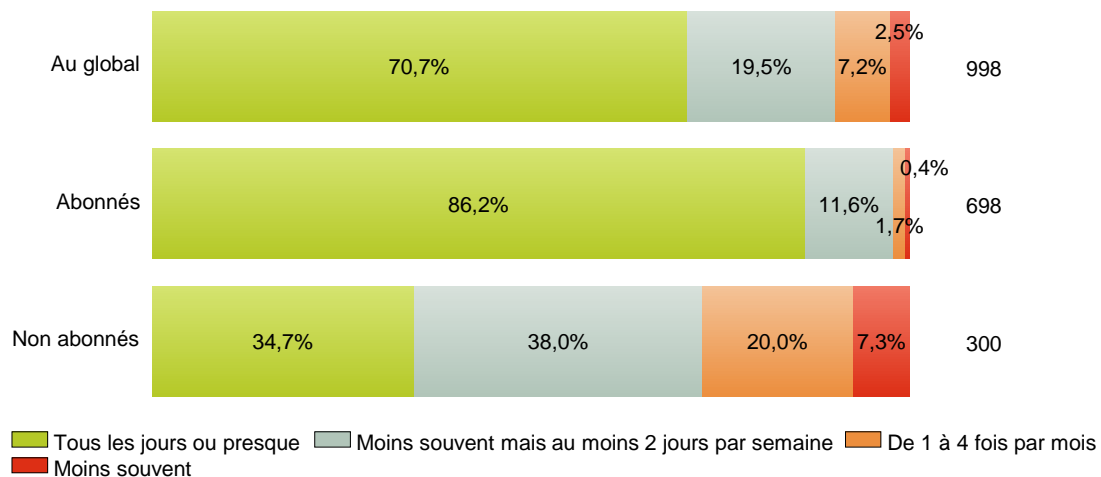
### Sexe :



### Activité :



### Fréquence d'utilisation :

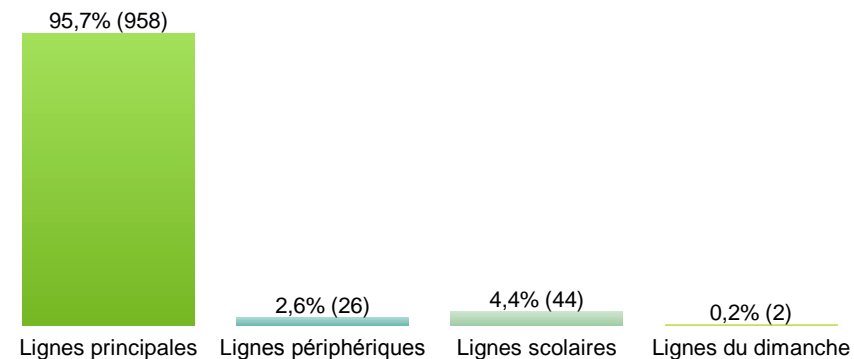




## Profil des répondants

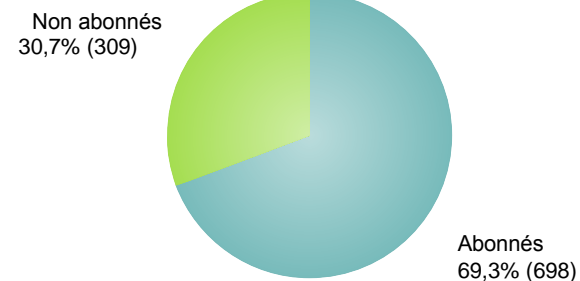
### Principales lignes utilisées (plusieurs réponses possibles) :

	Effectifs	%
Ligne 1	241	19,4%
Ligne 4	232	18,7%
Ligne 6	188	15,2%
Ligne 2	160	12,9%
Ligne 3	118	9,5%
Ligne 7	96	7,7%
Ligne 5	57	4,6%
Ligne 8	50	4,0%
Lignes scolaires	49	4,0%
Ligne 9	28	2,3%
Ligne 22	10	0,8%
Ligne 20	6	0,5%
Ligne A (dimanche)	3	0,2%
Ligne 23	1	0,1%
Ligne 27	1	0,1%
Total	1 240	100,0%



### Titre de transport :

	Effectifs	%
Abonnement - de 18 ans	381	37,8%
Abonnement 26 ans et +	188	18,7%
Ticket 10 Voyages	174	17,3%
Ticket unité conducteur	86	8,5%
Abonnement + de 60 ans tarif réduit (plus de 65 ans)	67	6,7%
Abonnement 18-25 ans	62	6,2%
Ticket unité 1 voyage	39	3,9%
Ticket 3 voyages	5	0,5%
Ticket Journée	4	0,4%
Ticket Tribu	1	0,1%
Total	1 007	100,0%

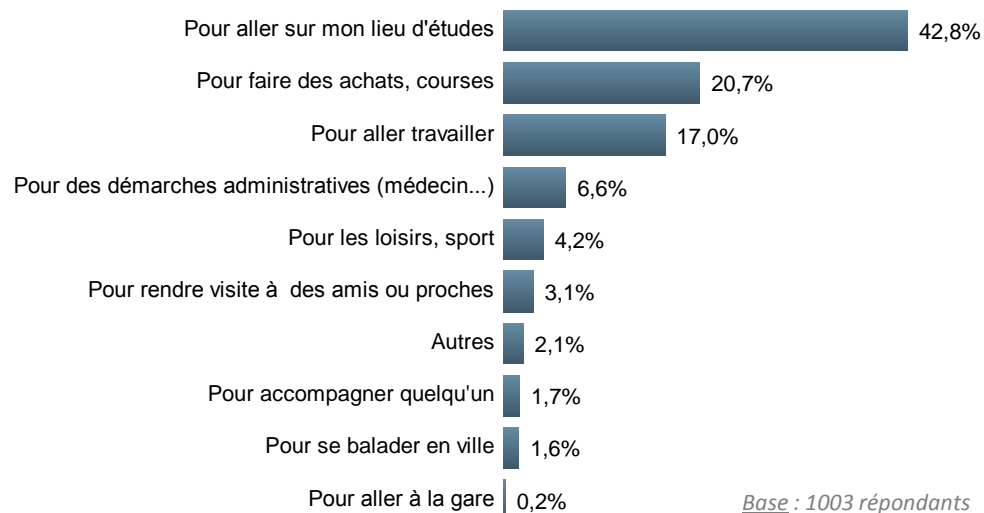




## Profil des répondants :

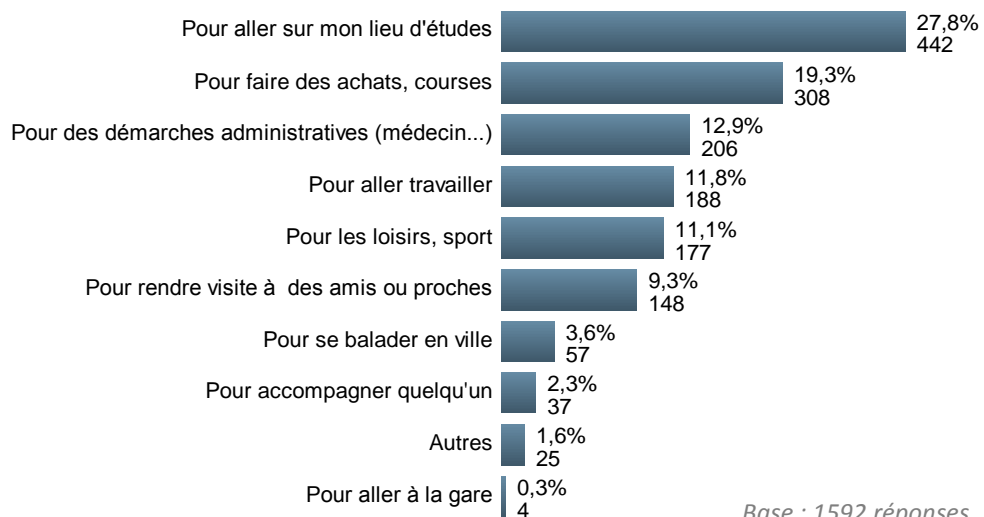
« Pour quelles raisons vous déplacez-vous le plus souvent avec STGA? » (plusieurs réponses possibles et hiérarchisées)

### Motifs de déplacements cités en 1<sup>ère</sup> position :



Base : 1003 répondants

### Motifs de déplacements toutes positions :



Base : 1592 réponses

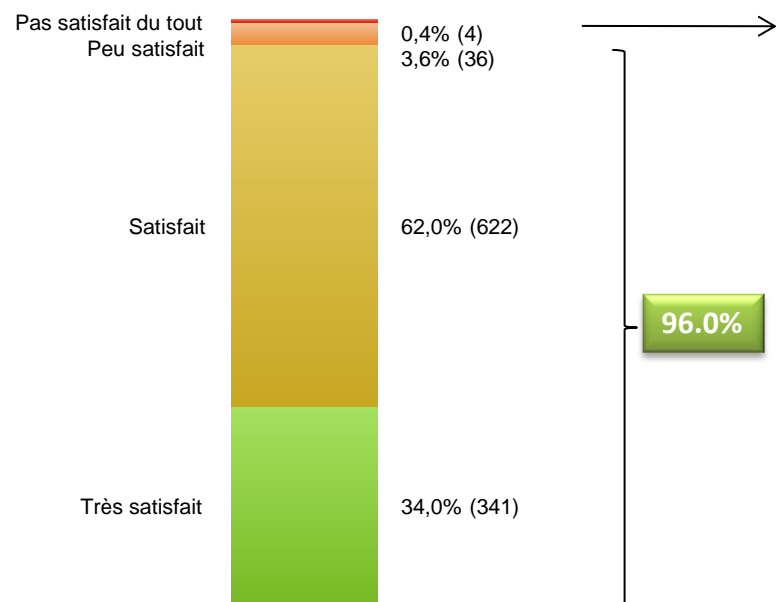
# La satisfaction globale





## La satisfaction globale

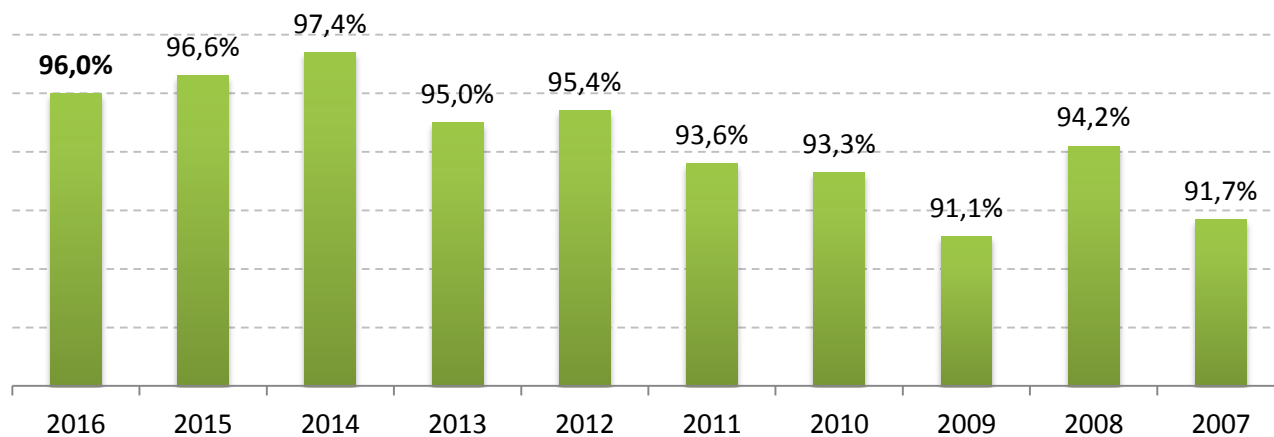
### Satisfaction Globale Spontanée :



### Motifs d'insatisfaction :

	Effectifs	%
Manque de fréquence	11	26,8%
Manque de ponctualité	9	22,0%
Tarifs trop élevés	7	17,1%
Comportements des conducteurs	4	9,8%
Manque d'amplitude horaire	2	4,9%
Manque de civisme des usagers	2	4,9%
Manque de fréquence en soirée	1	2,4%
Revoir les itinéraires	1	2,4%
Bornes pour recharger les cartes défectueuses	1	2,4%
Trop de monde dans le bus	1	2,4%
Manque d'amabilité	1	2,4%
Conduite trop brusque	1	2,4%
<b>Total réponses</b>	<b>41</b>	<b>100,0%</b>

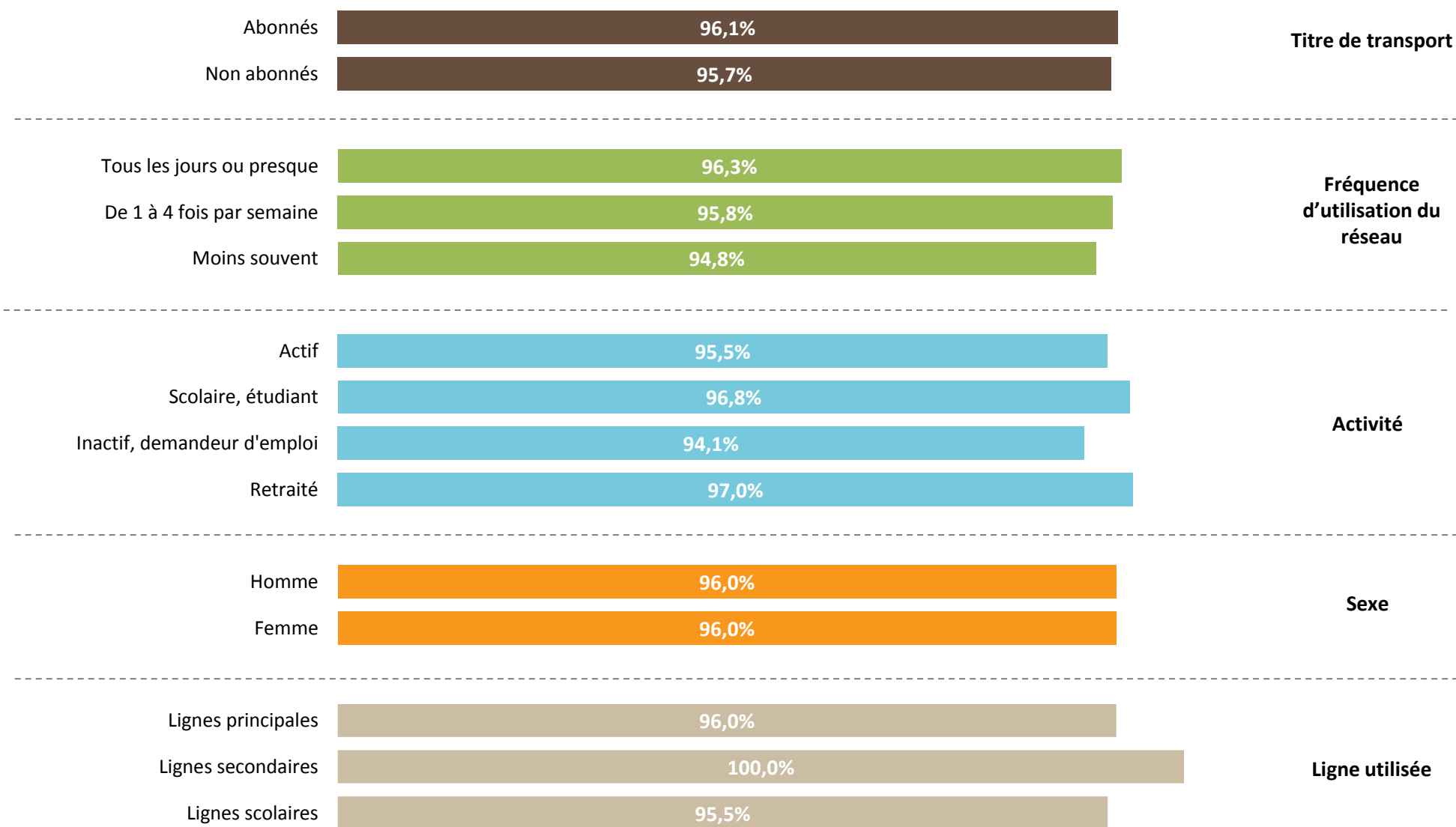
### Evolution de la satisfaction globale :





## ► La satisfaction globale

### ■ Satisfaction Globale en fonction du profil du client :

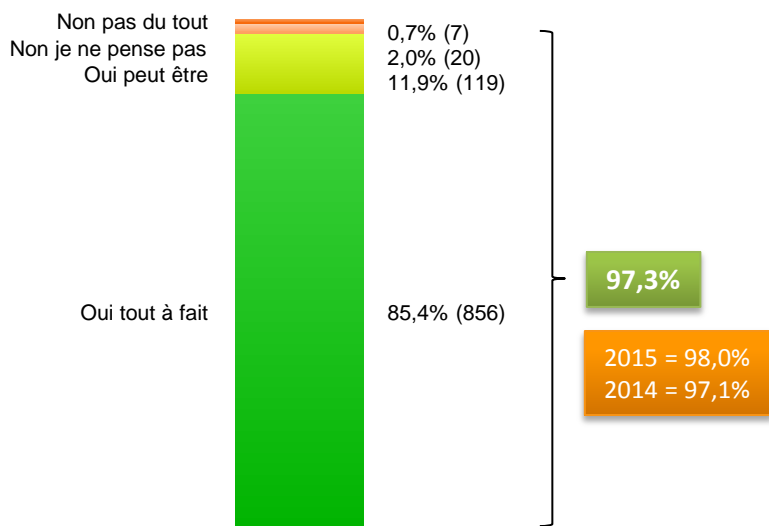


Quelque soit le profil du client, la satisfaction globale envers le réseau STGA est excellente, nous ne remarquons pas de différence significative selon le profil de l'utilisateur.

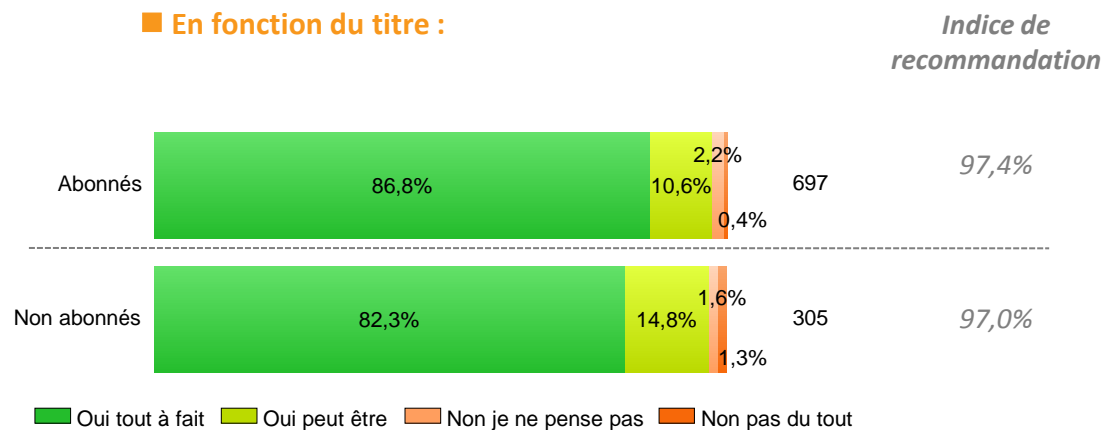


## Les indices de fidélité

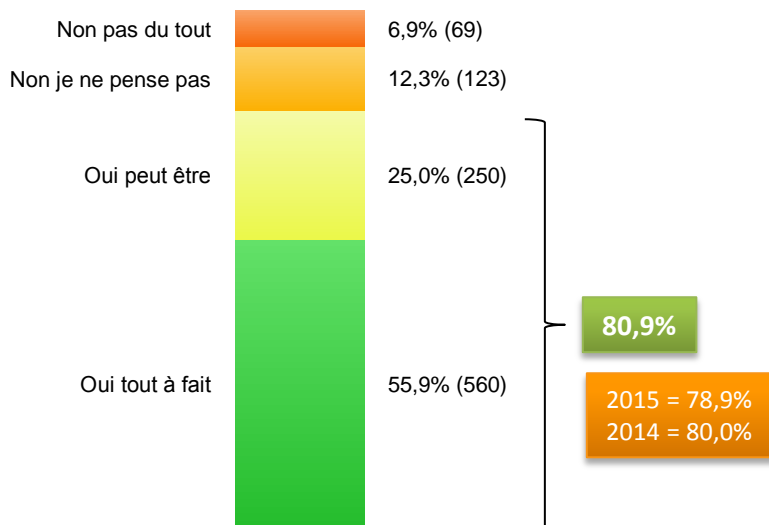
### Indice de recommandation : « Recommanderiez-vous le réseau STGA à des amis ou à des proches ? »



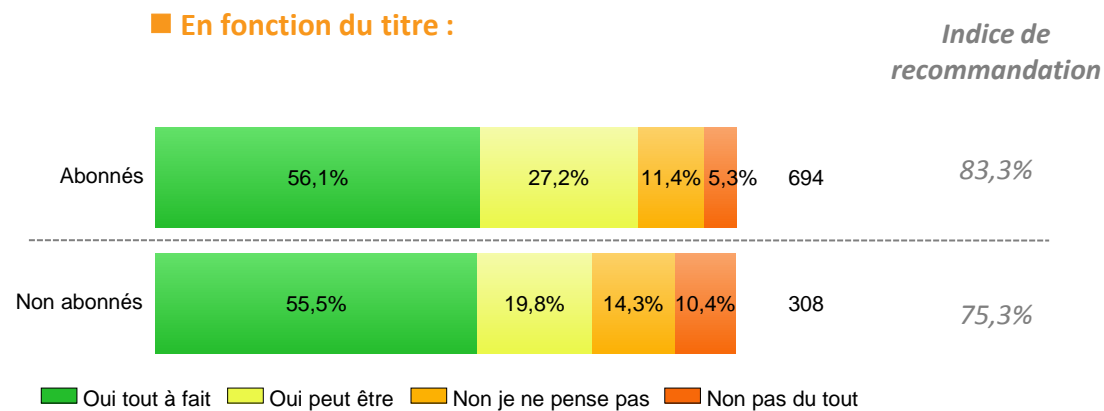
### En fonction du titre :



### Indice de préférence : « Et si vous aviez la possibilité d'avoir un autre mode de déplacement, continueriez-vous à prendre STGA ? »



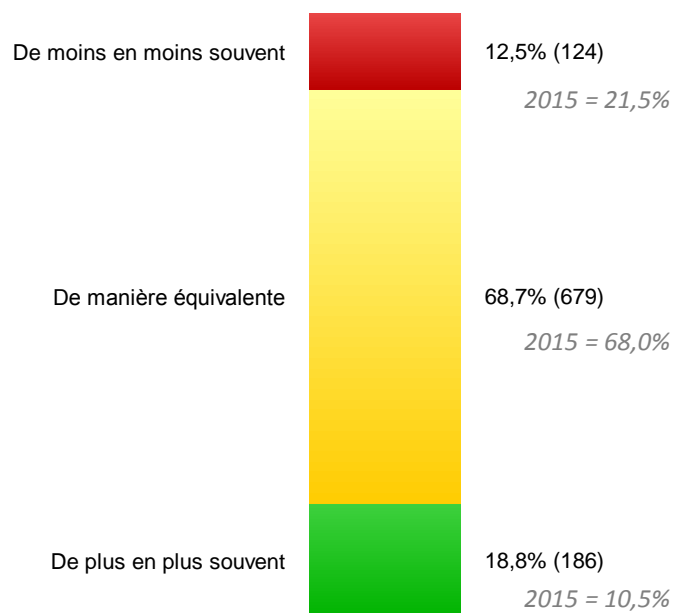
### En fonction du titre :



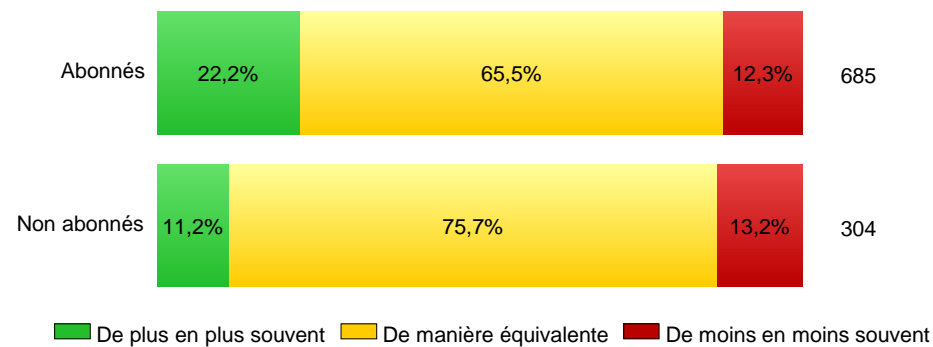


## Les indices de fidélité

### Et envisagez-vous de prendre le réseau ... :



### En fonction du titre :

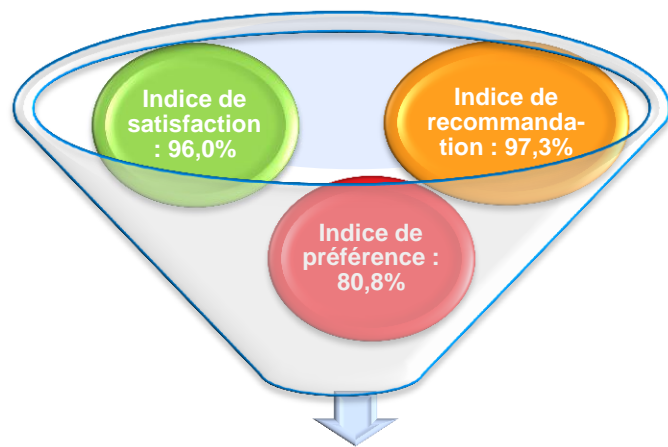






## Les indices de fidélité

### ■ Indice de fidélité :



**Indice de fidélité : 91,4%**

2015 = 91,2%  
2014 = 91,5%



**Indice de fidélité Abonnés : 92,3%**

**Indice de fidélité Non abonnés : 89,3%**

L'indice de fidélité est calculé comme étant la MOYENNE du :  
% des « oui tout à fait » et « oui plutôt » de la préférence  
% des « oui tout à fait » et « oui plutôt » de la recommandation  
% des « très satisfaits » et des « Satisfaits » de la satisfaction



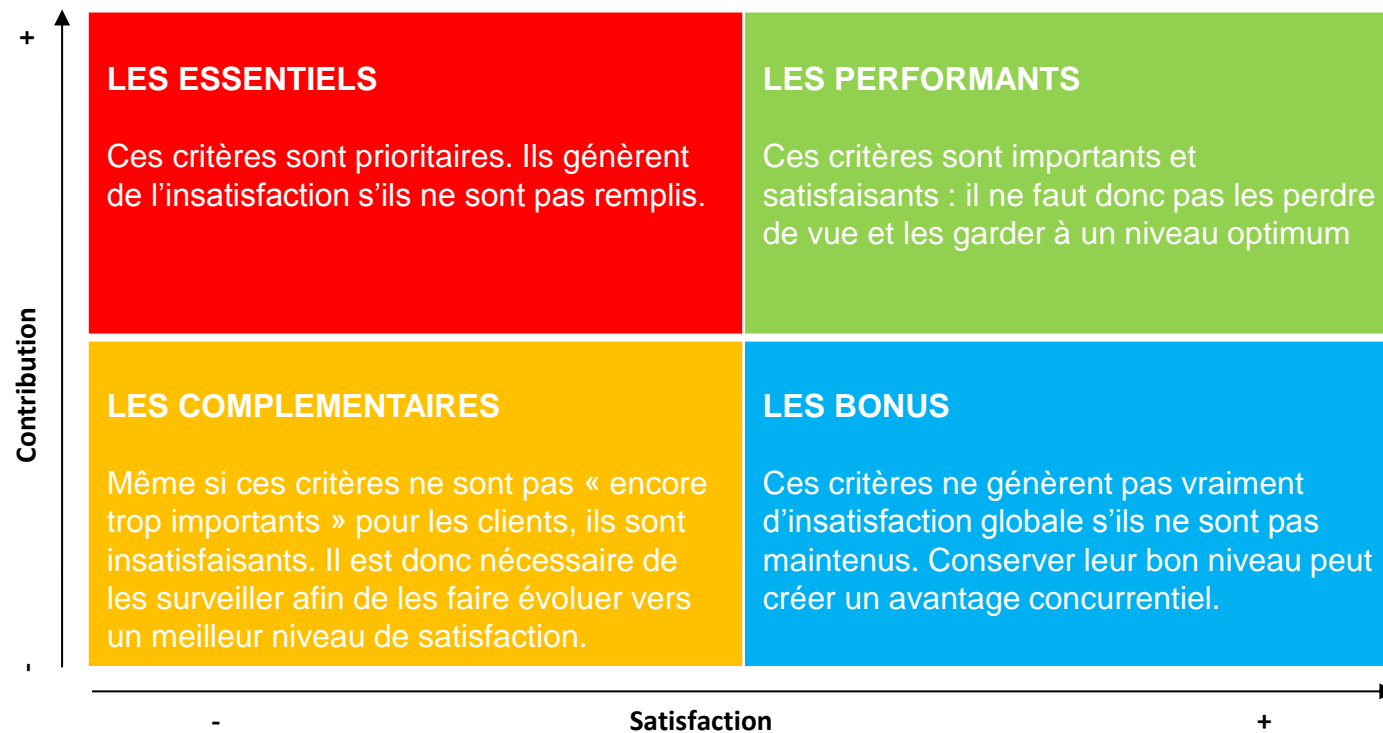
## Mapping

La matrice qui suit a pour objectif de hiérarchiser les « attentes » des clients en tenant compte de leur impact dans la satisfaction globale. Le but de cette analyse est donc de découvrir quelles sont les variables explicatives de la satisfaction globale.

En plus d'interroger les clients sur les thèmes qu'ils jugent importants à leurs yeux, nous utilisons donc une méthode statistique qui nous permet d'appréhender le poids des différents items dans la satisfaction globale : en résumé qu'est-ce qui influence le plus son niveau de satisfaction globale ?

Des outils statistiques comme l'analyse des correspondances multiples nous permettent de dégager ces informations et de les positionner sur un mapping.

Nous obtenons ainsi les moyens d'actions pour faire passer les clients insatisfaits à satisfaits.



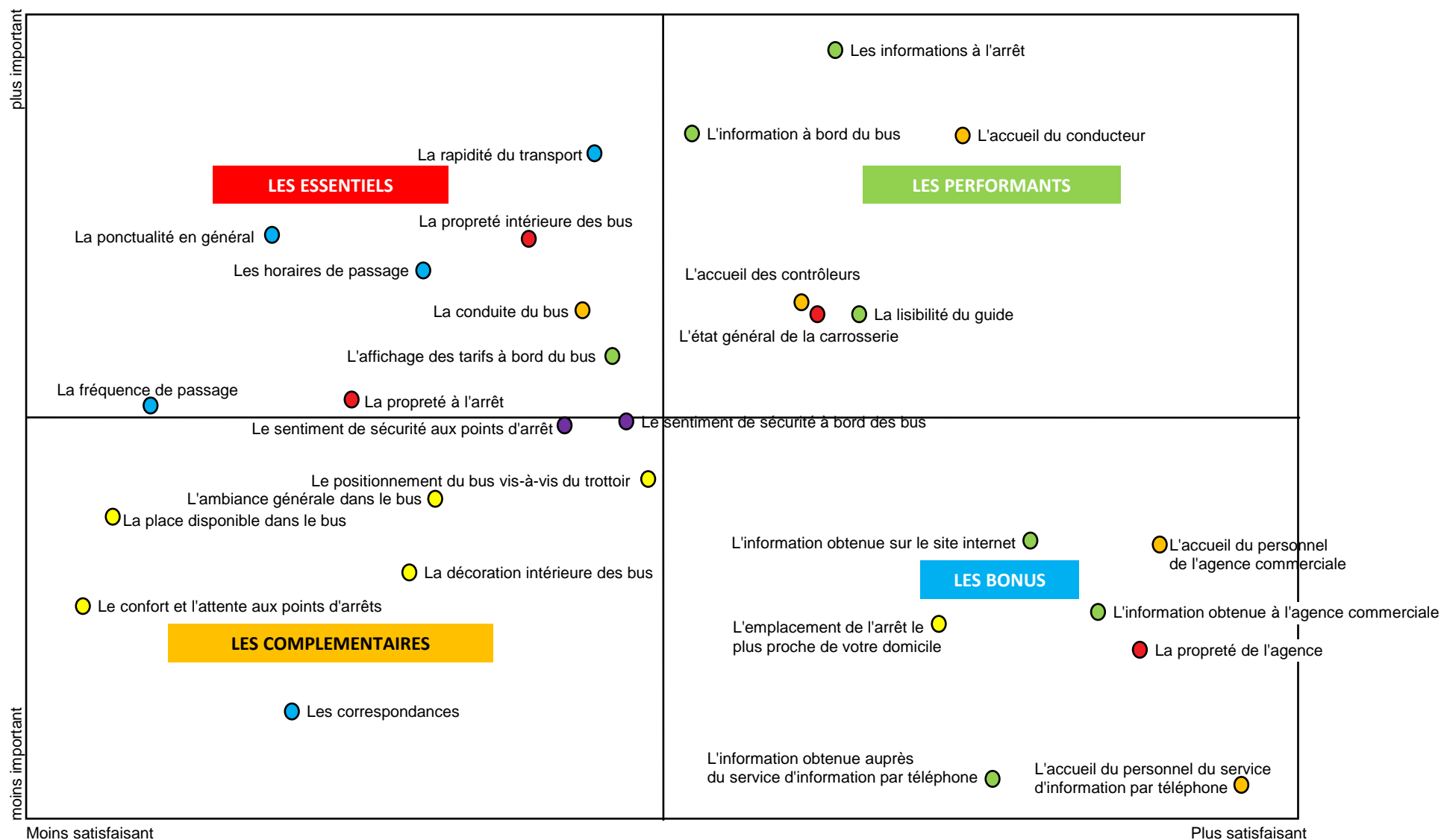
Concrètement, chaque item est positionné sur le mapping :

- Sur l'axe des abscisses : en fonction des résultats de satisfaction de l'item
- Sur l'axe des ordonnées : en fonction de l'impact de la satisfaction de l'item sur la satisfaction globale (défini par individu)



# Mapping

■ Mapping par item :





## Mapping

### ■ Positionnement des items en fonction du titre :

	AMELIORER EN PRIORITE		SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER	
<b><u>Abonnés</u></b>	- L'ambiance générale dans le bus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La rapidité du transport</li> <li>- Les horaires de passage à votre principal arrêt</li> <li>- L'affichage des tarifs à bord du bus</li> <li>- La fréquence de passage des bus</li> </ul>	- Le sentiment de sécurité à bord des bus	
<b><u>Non abonnés</u></b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La conduite du bus par le conducteur</li> <li>- La ponctualité en général de votre bus</li> </ul>	- L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus	

	SURVEILLER		CONSERVER	
<b><u>Abonnés</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilité à changer de bus pour un même déplacement</li> <li>- La propreté intérieure des bus</li> <li>- La décoration intérieure des bus</li> <li>- Le confort et l'attente aux points d'arrêts</li> <li>- La propreté à votre principal arrêt de bus</li> <li>- La place disponible dans le bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La conduite du bus par le conducteur</li> <li>- La ponctualité en général de votre bus</li> <li>- Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information à bord du bus</li> <li>- L'accueil des contrôleurs</li> <li>- L'état général de la carrosserie des bus</li> <li>- Les informations à votre principal arrêt</li> <li>- L'information obtenue à l'agence commerciale</li> <li>- L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone</li> <li>- L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile</li> <li>- L'information obtenue sur le site internet</li> <li>- L'accueil du personnel du service d'information par téléphone</li> <li>- L'accueil du personnel de l'agence commerciale</li> <li>- La propreté de l'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus</li> <li>- Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir</li> <li>- La lisibilité du guide</li> </ul>
<b><u>Non abonnés</u></b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt</li> <li>- Les horaires de passage à votre principal arrêt</li> <li>- Le sentiment de sécurité à bord des bus</li> <li>- La fréquence de passage des bus</li> <li>- L'affichage des tarifs à bord du bus</li> <li>- Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir</li> <li>- La lisibilité du guide</li> <li>- La rapidité du transport</li> </ul>		

# Satisfaction par thème



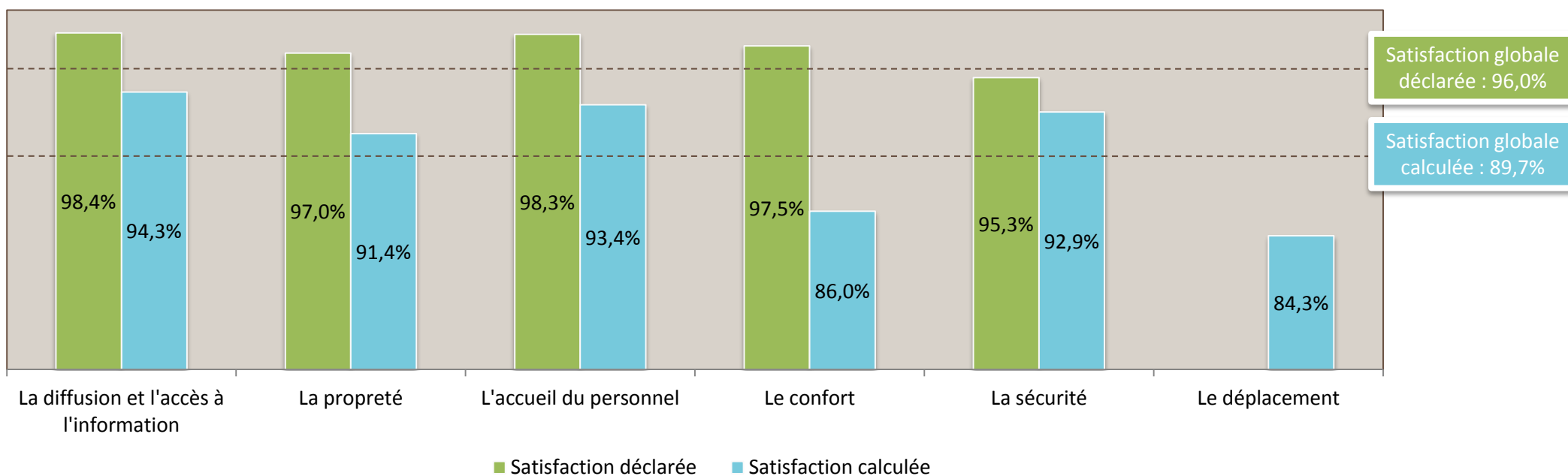


## La satisfaction par thème

A la fin de chaque thème, une question de satisfaction globale sur le thème était posée, ces résultats sont comparés à la satisfaction calculée, qui est la moyenne pondérée de chacun des critères composant le thème.

Cette page a pour objectif :

- de présenter les taux de satisfaction déclarée et calculée par thème, et obtenir un classement
- de calculer une satisfaction globale, et la comparer à la satisfaction globale déclarée.

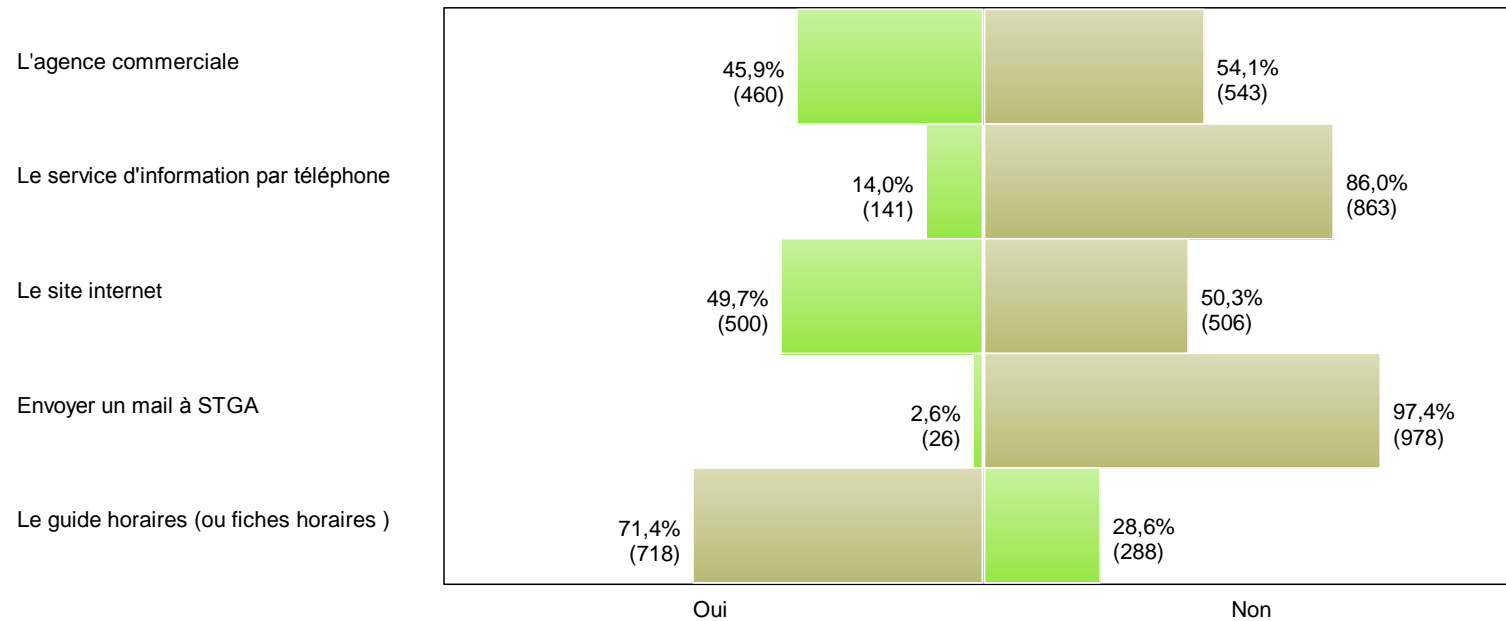


La note de satisfaction déclarée est toujours supérieure à la note de satisfaction calculée. On peut donc supposer :

- que les critères d'insatisfaction donnés par les usagers n'ont pas d'impact important sur la satisfaction déclarée (qui aurait fait baisser le taux)
- et/ou que les critères satisfaisants pour les usagers sont mis en avant dans la satisfaction déclarée.

# La diffusion & l'accès à l'information

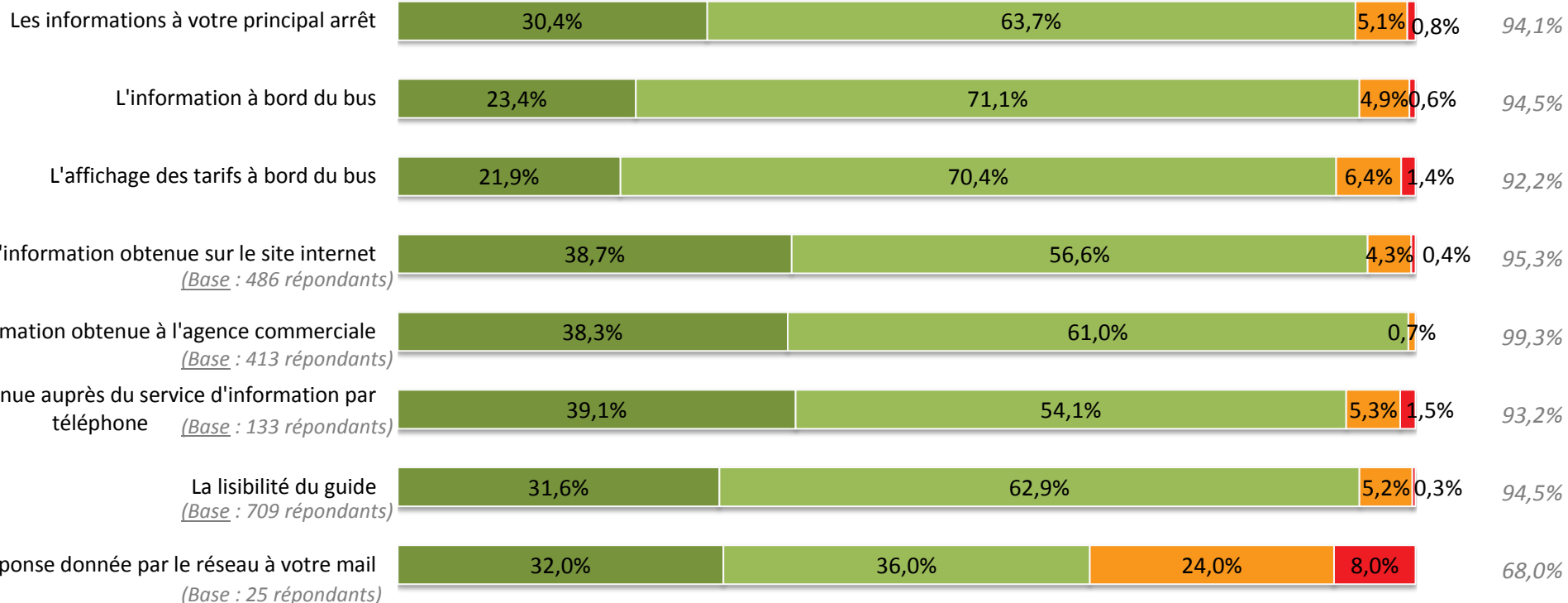
■ Au cours de l'année dernière, c'est-à-dire en 2015, avez-vous contacté ou utilisé les services suivants :





## La diffusion & l'accès à l'information

TS + S



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait du tout





## ► La diffusion & l'accès à l'information

### ■ Différences significatives en fonction du profil :

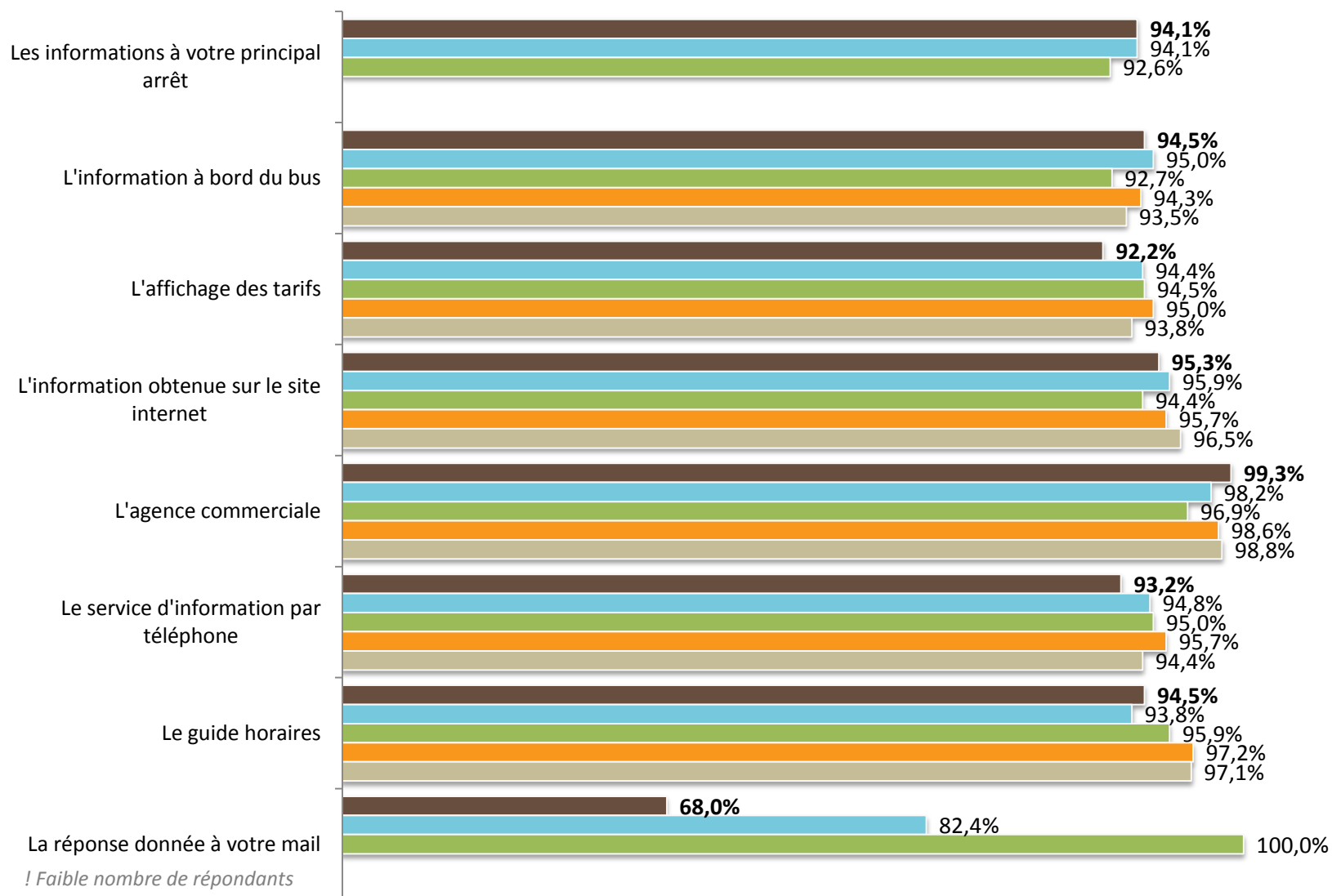
ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
Les informations à votre principal arrêt	94,1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateurs réguliers (97,3%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateurs très réguliers (92,8%)</li> </ul>
L'information à bord du bus	94,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 25 ans (95,8%)</li> </ul>	
L'affichage des tarifs à bord du bus	92,2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>55 ans et + (96,1%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25-39 ans (84,4%)</li> <li>Utilisateurs occasionnels (86,1%)</li> </ul>
L'information obtenue sur le site internet	95,3%		<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateurs occasionnels (87,9%)</li> </ul>
L'information obtenue à l'agence commerciale	99,3%	<i>Aucune différence significative</i>	
L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone	93,2%	<i>Aucune différence significative</i>	
La lisibilité du guide	94,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (95,4%)</li> <li>Moins de 25 ans (96,8%)</li> <li>Scolaires (96,5%)</li> <li>Utilisateurs très réguliers (95,6%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (91,6%)</li> <li>Utilisateurs réguliers (90,8%)</li> </ul>
La réponse donnée par le réseau à votre mail	68,0%	<i>Aucune différence significative</i>	
En conclusion sur la diffusion et l'accès à l'information	98,4%	<i>Aucune différence significative</i>	

Utilisateurs très réguliers = fréquence d'utilisation « tous les jours ou presque »  
 Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »  
 Utilisateurs occasionnels = fréquence d'utilisation « moins d'1 fois par semaine »



## La diffusion & l'accès à l'information

Evolution :



! Faible nombre de répondants

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012

Aucune évolution significative sur ce thème



## La diffusion & l'accès à l'information

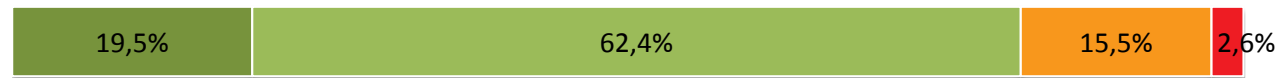
### ■ Mapping :

AMELIORER EN PRIORITE	SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER
<ul style="list-style-type: none"><li>- L'information à bord du bus</li><li>- L'affichage des tarifs à bord du bus</li></ul>	
SURVEILLER	CONSERVER
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les informations à votre principal arrêt</li></ul>

# La propreté

TS + S

La propreté à votre principal arrêt de bus



81,9%

L'état général de la carrosserie des bus



98,6%

La propreté intérieure des bus



90,2%

La propreté de l'agence

(Base : 443 répondants)



100,0%

En conclusion de la propreté générale du réseau



97,0%

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait du tout



## La propreté

### Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
La propreté à votre principal arrêt de bus	81,9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scolaires, étudiants (84,7%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inactifs, demandeurs d'emploi (72,8%)</li> </ul>
L'état général de la carrosserie des bus	98,6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scolaires, étudiants (99,6%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25-39 ans (96,2%)</li> </ul>
La propreté intérieure des bus	90,2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retraités (96,3%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inactifs, demandeurs d'emploi (84,7%)</li> </ul>
La propreté de l'agence	100,0%	Aucune différence significative	
En conclusion de la propreté générale du réseau	97,0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>55 ans et + (94,1%)</li> <li>Scolaires, étudiants (98,5%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inactifs, demandeurs d'emploi (93,5%)</li> </ul>

Utilisateurs très réguliers = fréquence d'utilisation « tous les jours ou presque »  
 Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »  
 Utilisateurs occasionnels = fréquence d'utilisation « moins d'1 fois par semaine »

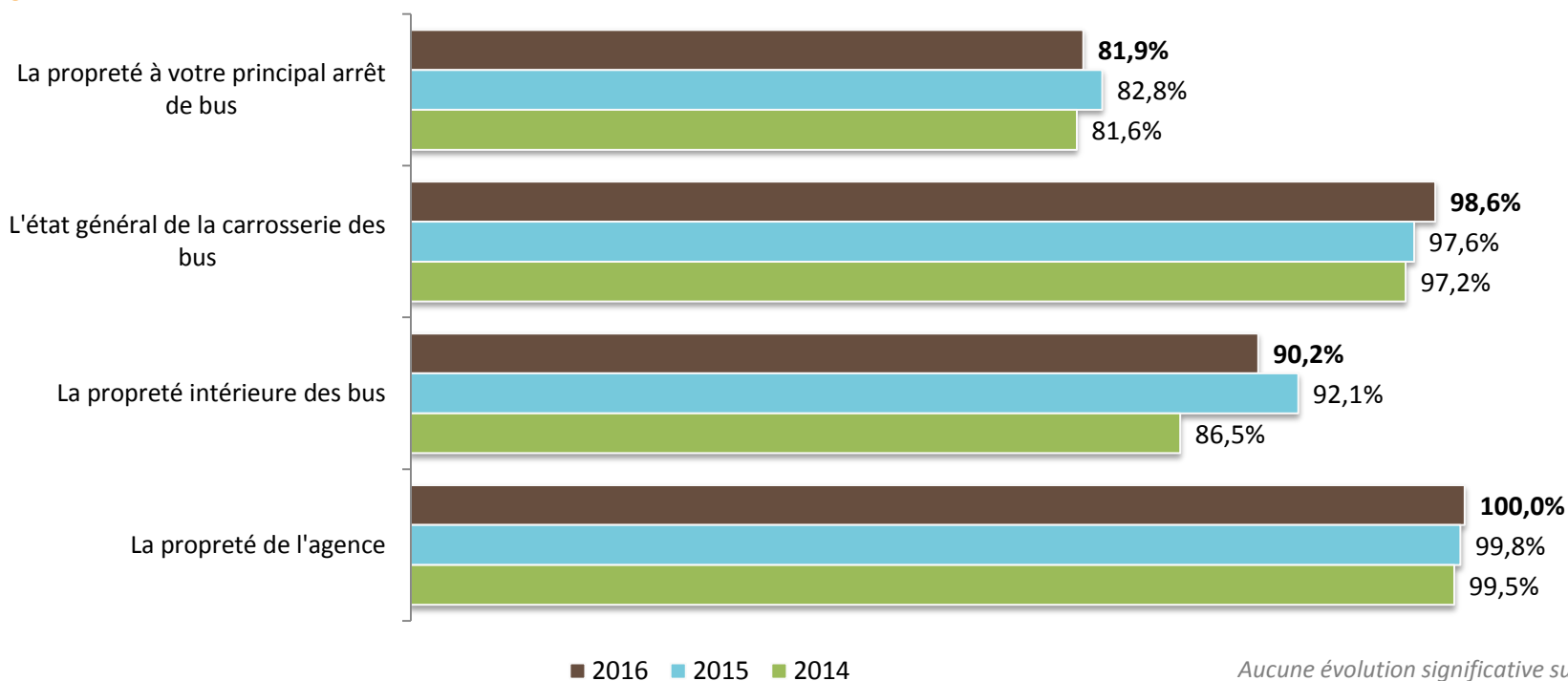
### Mapping :

<b>AMELIORER EN PRIORITE</b>	<b>SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER</b>
- La propreté intérieure des bus	
<b>SURVEILLER</b>	<b>CONSERVER</b>
- La propreté à votre principal arrêt de bus	- L'état général de la carrosserie



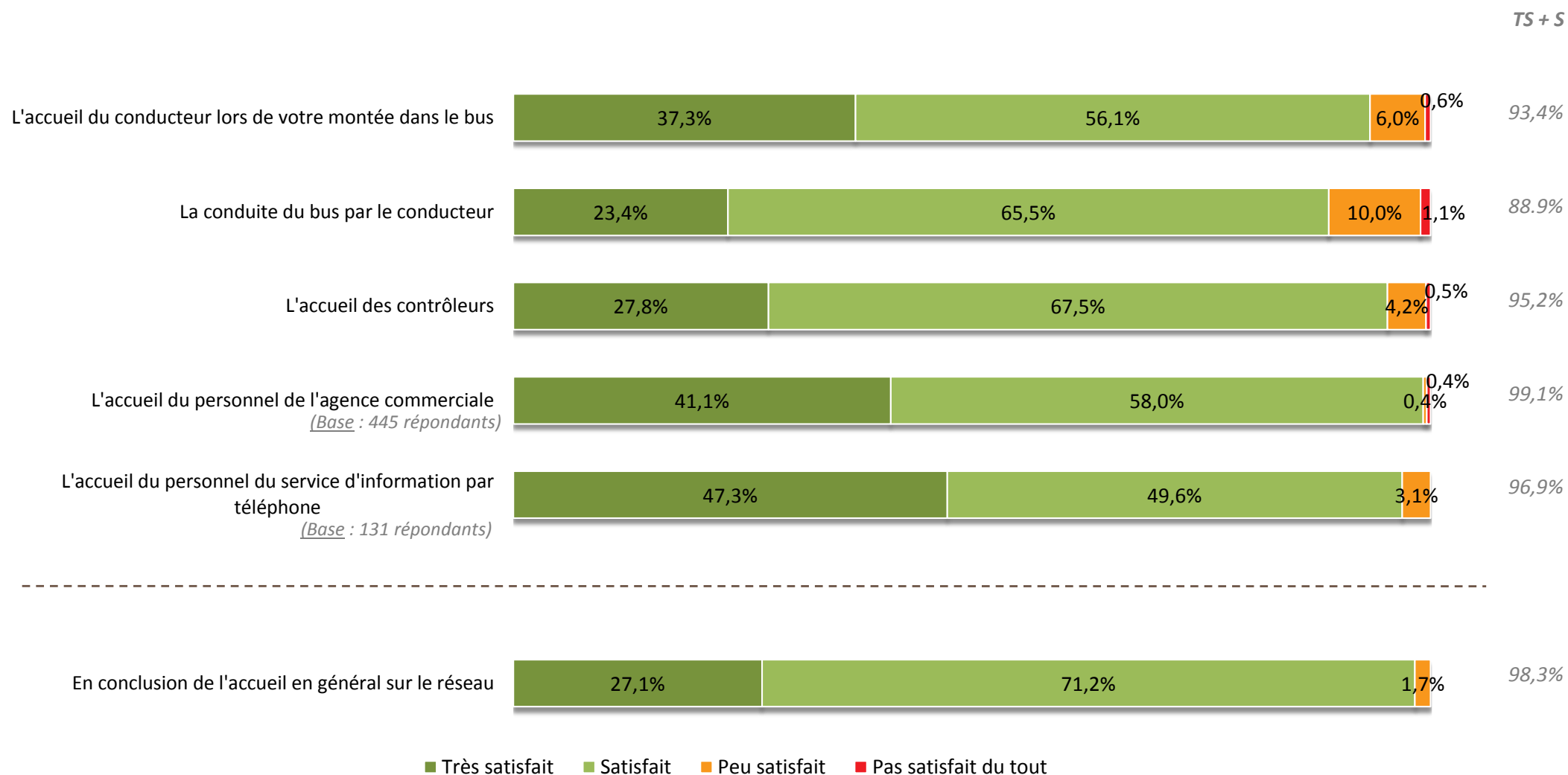
## La propreté

### Evolution :



Aucune évolution significative sur ce thème

# L'accueil du personnel





## L'accueil du personnel

### ■ Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus	93,4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hommes (95,7%)</li> <li>• Moins de 25 ans (94,8%)</li> <li>• Scolaires, étudiants (95,3%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femmes (91,9%)</li> <li>• 55 ans et + (90,7%)</li> <li>• Inactifs, demandeurs d'emploi (88,9%)</li> </ul>
La conduite du bus par le conducteur	88,9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnés (90,9%)</li> <li>• Hommes (92,2%)</li> <li>• Moins de 25 ans (91,8%)</li> <li>• Scolaires, étudiants (93,0%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non abonnés (84,4%)</li> <li>• Femmes (86,7%)</li> <li>• 40-54 ans (80,1%)</li> <li>• Inactifs, demandeurs d'emploi (78,8%)</li> </ul>
L'accueil des contrôleurs	95,2%		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins de 25 ans (93,5%)</li> </ul>
L'accueil du personnel de l'agence commerciale	99,1%	<i>Aucune différence significative</i>	
L'accueil du personnel du service d'information par téléphone	96,9%	<i>Aucune différence significative</i>	
En conclusion de l'accueil en général sur le réseau	98,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hommes (99,2%)</li> <li>• Scolaires, étudiants (99,2%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femmes (97,7%)</li> <li>• Inactifs, demandeurs d'emploi (95,9%)</li> </ul>

Utilisateurs très réguliers = fréquence d'utilisation « tous les jours ou presque »

Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »

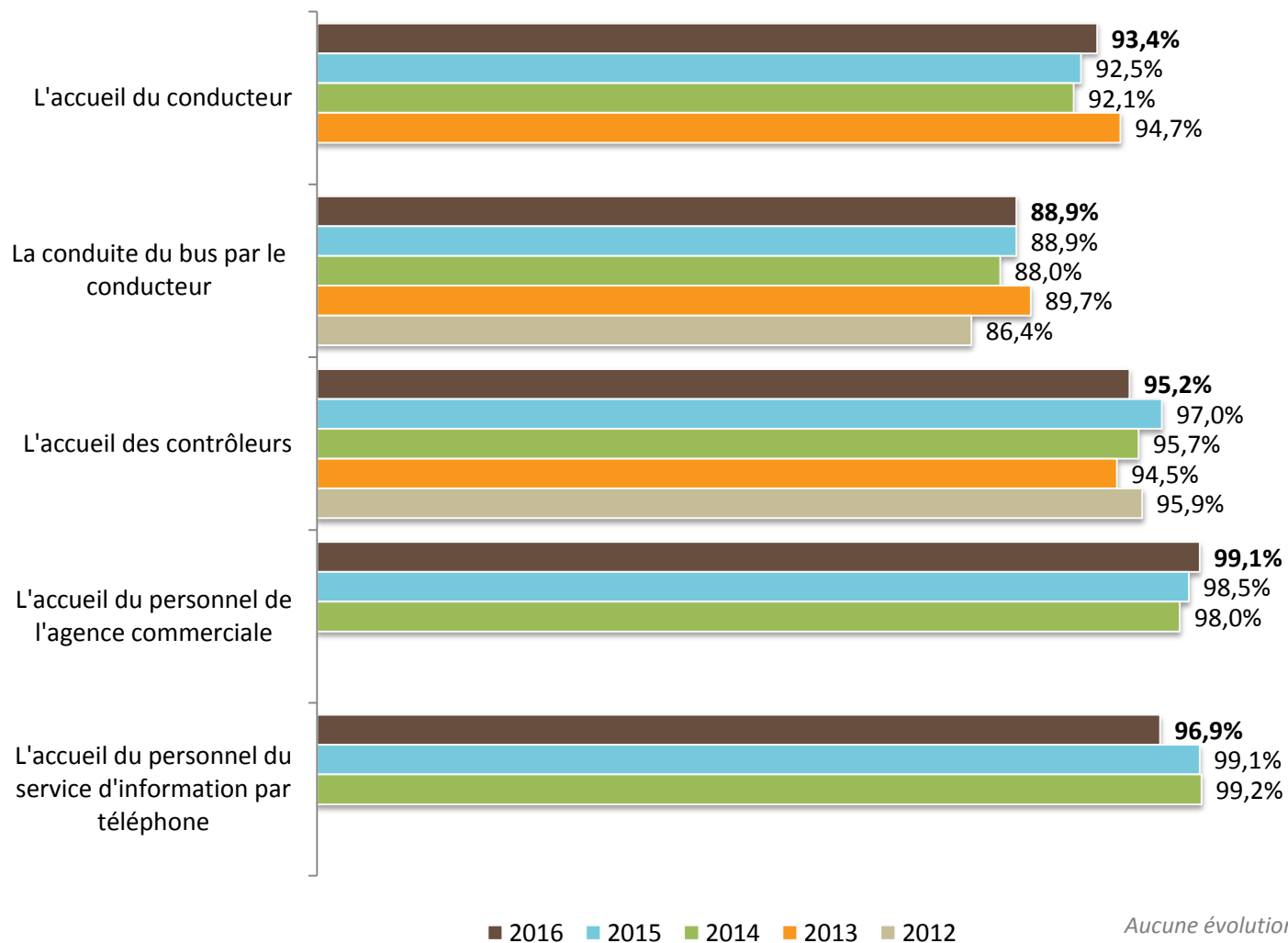
Utilisateurs occasionnels = fréquence d'utilisation « moins d'1 fois par semaine »





## L'accueil du personnel

■ Evolution :

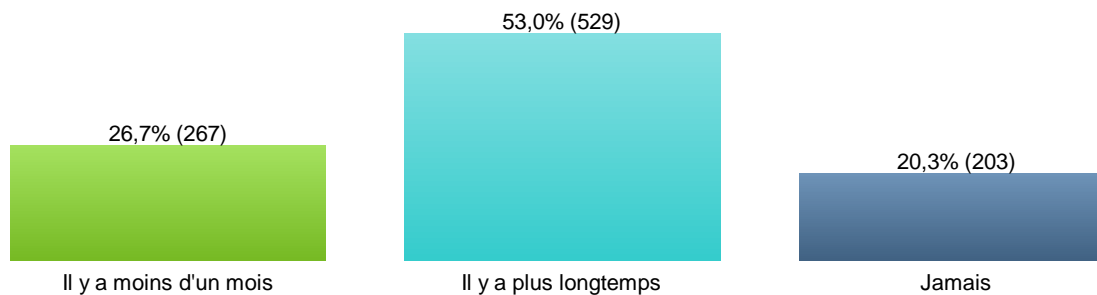


Aucune évolution significative sur ce thème



## L'accueil du personnel

### ■ Fréquence des contrôles : « Avez-vous déjà été contrôlé dans le bus ? »



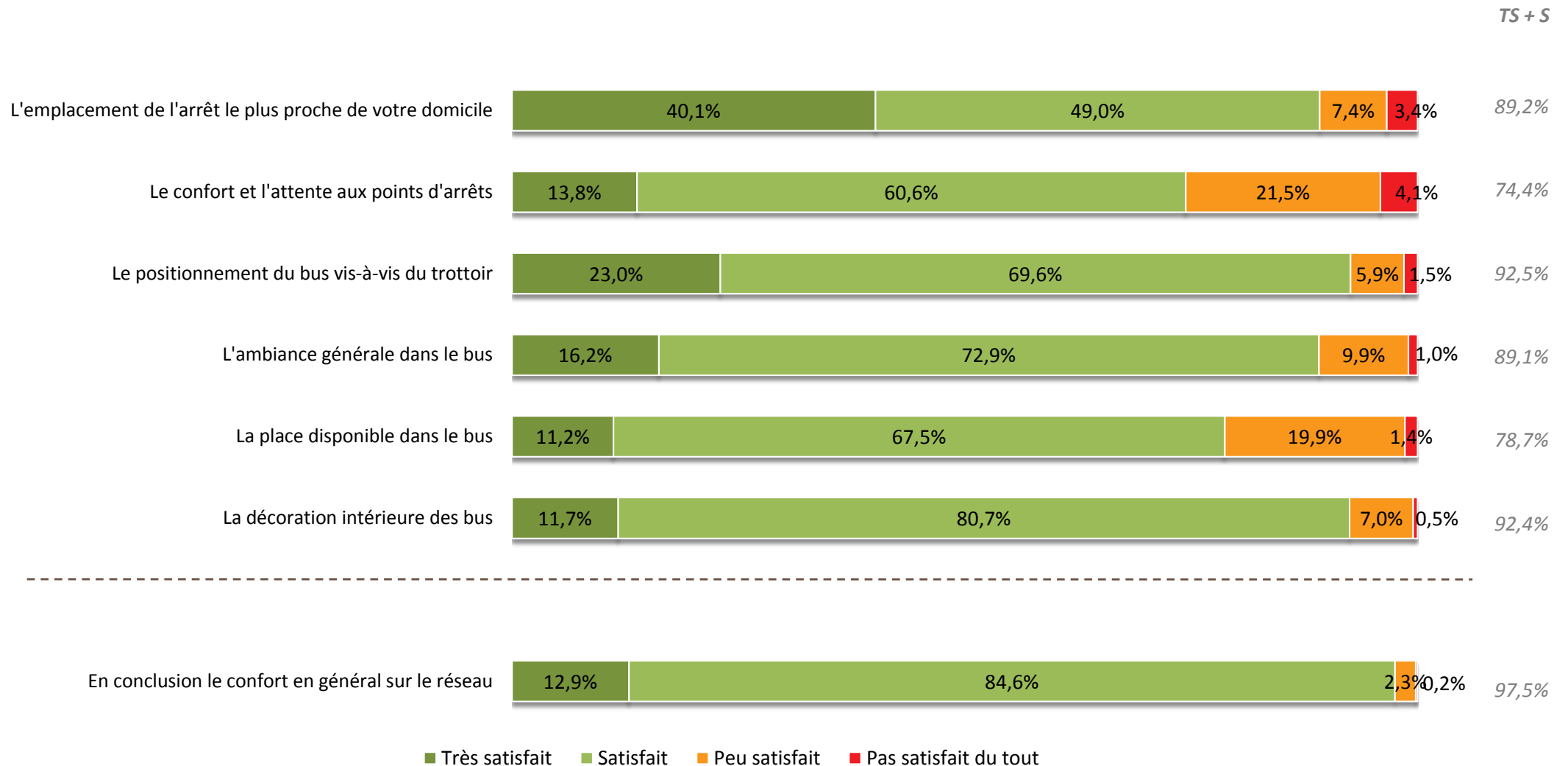
### ■ Mapping :

AMELIORER EN PRIORITE	SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER
- La conduite du bus par le conducteur	

SURVEILLER	CONSERVER
	- L'accueil des contrôleurs - L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus

# Le confort du voyage





## Le confort du voyage

### Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile	89,2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>55 ans et + (93,2%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 25 ans (86,9%)</li> </ul>
Le confort et l'attente aux points d'arrêts	74,4%	<i>Aucune différence significative</i>	
Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	92,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (93,6%)</li> <li>Hommes (96,2%)</li> <li>Moins de 25 ans (95,5%)</li> <li>Scolaires, étudiants (95,9%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (90,1%)</li> <li>Femmes (90,2%)</li> <li>55 ans et + (86,3%)</li> <li>Inactifs, demandeurs d'emploi (84,1%)</li> <li>Retraités (88,1%)</li> </ul>
L'ambiance générale dans le bus	89,1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (91,9%)</li> <li>Hommes (91,4%)</li> <li>Moins de 25 ans (91,2%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (82,7%)</li> <li>Femmes (87,6%)</li> <li>25-39 ans (80,8%)</li> <li>Inactifs, demandeurs d'emploi (84,7%)</li> <li>Utilisateurs occasionnels (82,1%)</li> </ul>
La place disponible dans le bus	78,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (81,4%)</li> <li>55 ans et + (83,9%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (72,6%)</li> <li>Moins de 25 ans (75,1%)</li> </ul>
La décoration intérieure des bus	92,4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>55 ans et + (95,9%)</li> <li>Retraités (97,7%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 25 ans (90,8%)</li> </ul>
En conclusion le confort en général sur le réseau	97,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 25 ans (98,9%)</li> <li>Scolaires, étudiants (98,7%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25-39 ans (92,4%)</li> <li>Actifs (94,6%)</li> </ul>

*Utilisateurs très réguliers = fréquence d'utilisation « tous les jours ou presque »*

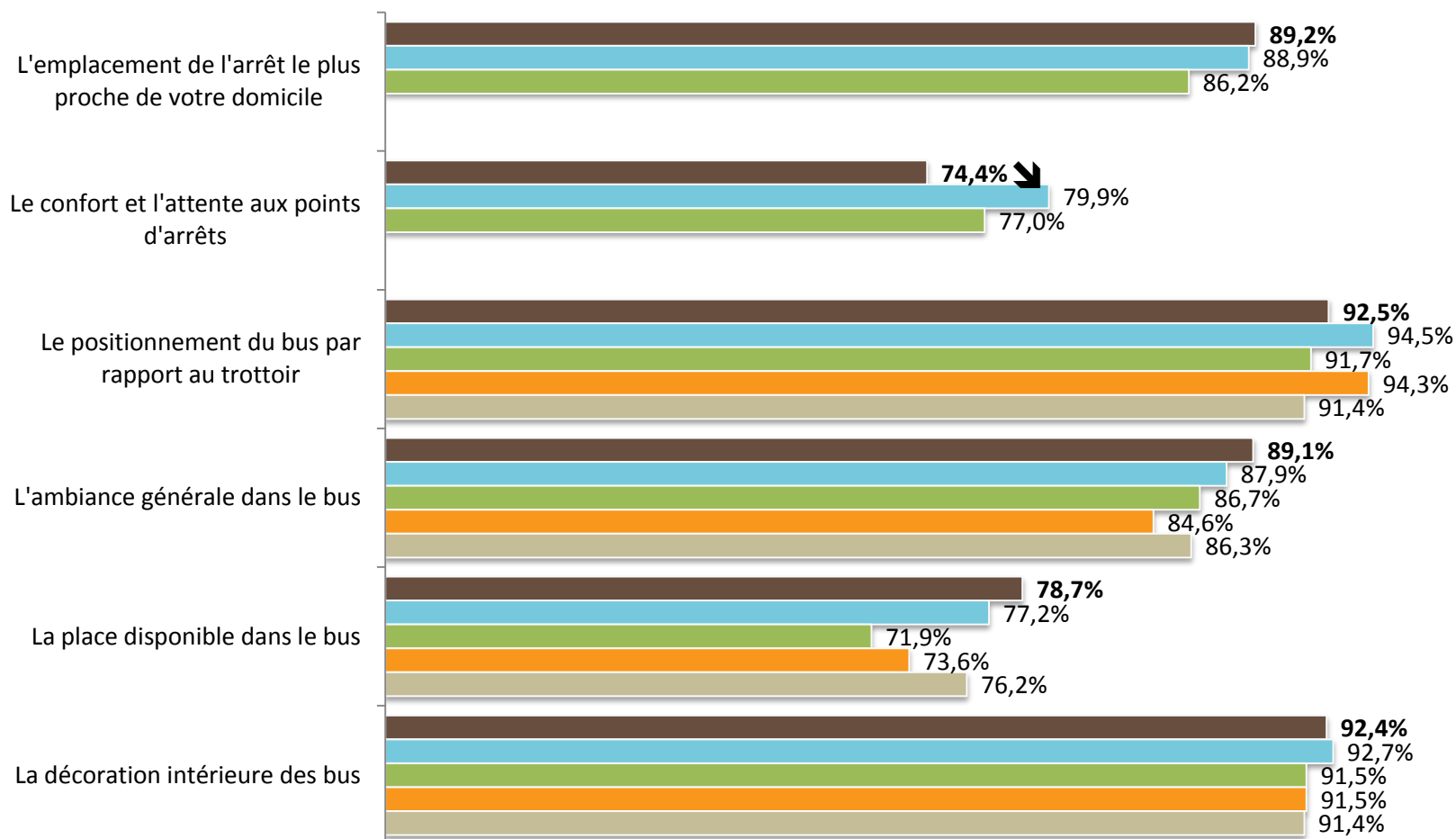
*Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »*

*Utilisateurs occasionnels = fréquence d'utilisation « moins d'1 fois par semaine »*



## Le confort du voyage

Evolution :



■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012

↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2015

↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2015

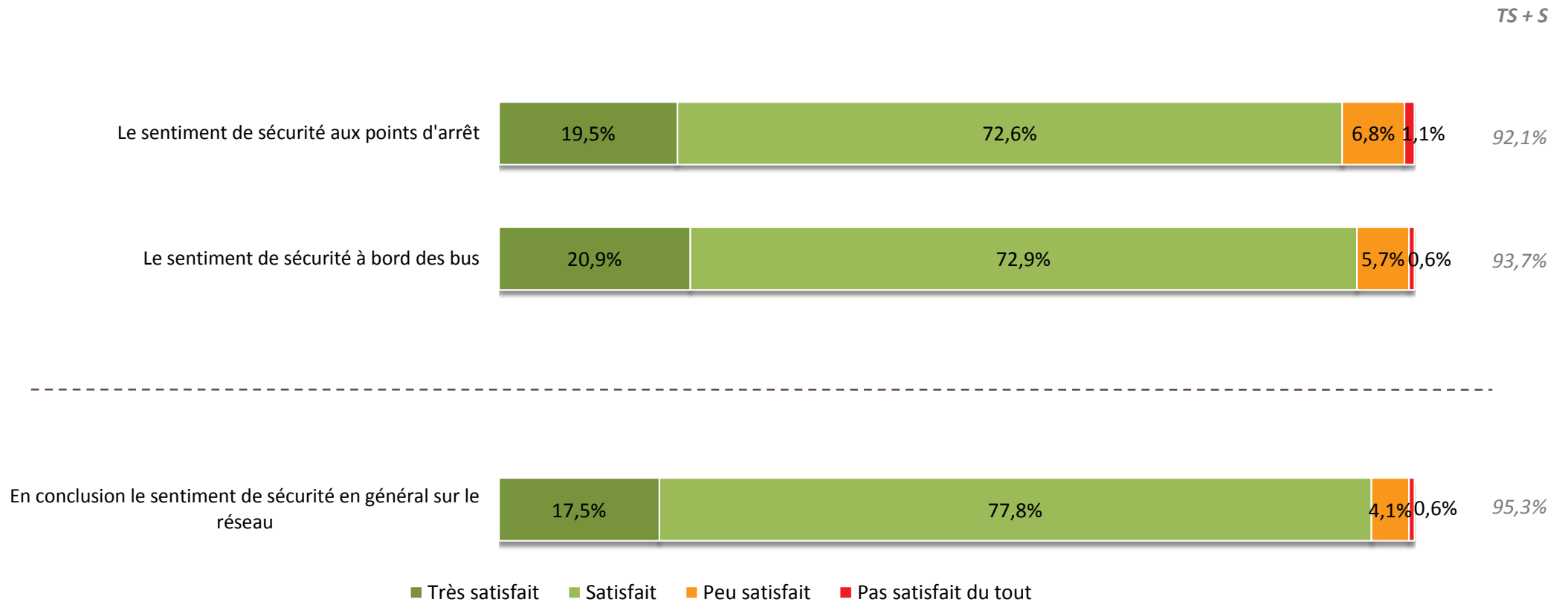


## Le confort du voyage

### ■ Mapping :

AMELIORER EN PRIORITE	SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER
<ul style="list-style-type: none"><li>- L'ambiance générale dans le bus</li><li>- La décoration intérieure des bus</li><li>- La place disponible dans le bus</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir</li></ul>
SURVEILLER	CONSERVER
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le confort et l'attente aux points d'arrêts</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile</li></ul>

# La sécurité



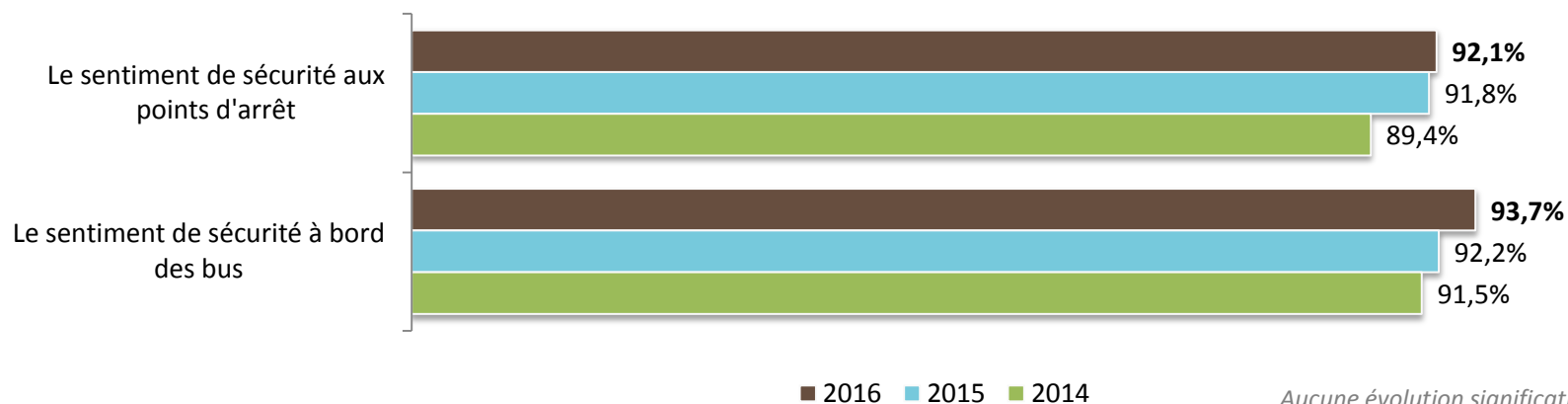


## La sécurité

### Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt	92,1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hommes (94,2%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Femmes (90,7%)</li> </ul>
Le sentiment de sécurité à bord des bus	93,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hommes (97,0%)</li> <li>Moins de 25 ans (95,1%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Femmes (91,6%)</li> <li>Inactifs, demandeurs d'emploi (88,2%)</li> </ul>
En conclusion le sentiment de sécurité en général sur le réseau	95,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hommes (97,5%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Femmes (93,6%)</li> <li>Inactifs, demandeurs d'emploi (90,6%)</li> <li>Utilisateurs occasionnels (90,5%)</li> </ul>

### Evolution :

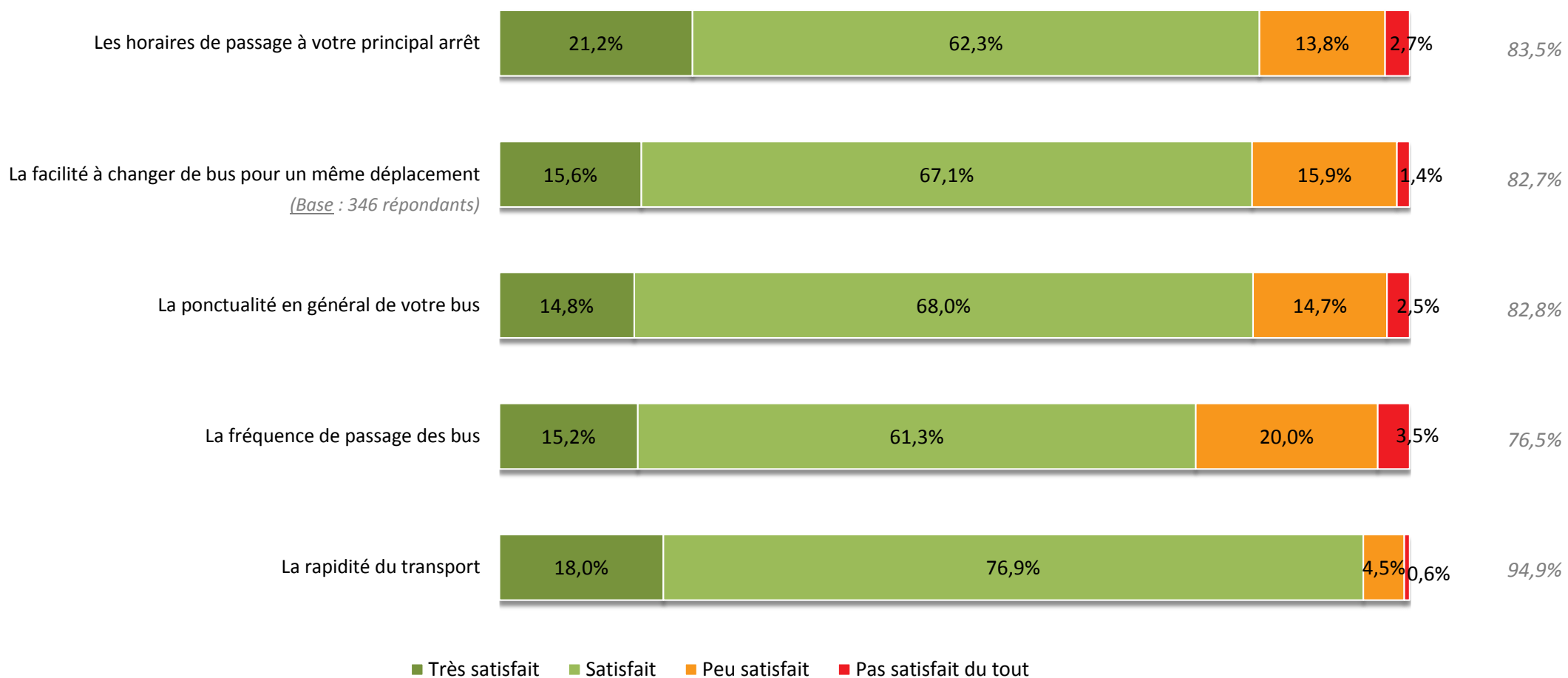


Aucune évolution significative sur ce thème



# Le déplacement

TS + S





## Le déplacement

### ■ Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
Les horaires de passage à votre principal arrêt	83,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non abonnés (89,2%)</li> <li>• 55 ans et + (89,2%)</li> <li>• Retraités (92,4%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnés (81,0%)</li> <li>• Utilisateurs très réguliers (81,7%)</li> </ul>
La facilité à changer de bus pour un même déplacement	82,7%	<i>Aucune différence significative</i>	
La ponctualité en général de votre bus	82,8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non abonnés (89,0%)</li> <li>• Hommes (85,9%)</li> <li>• 55 ans et + (91,6%)</li> <li>• Retraités (92,4%)</li> <li>• Utilisateurs occasionnels (91,7%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnés (80,1%)</li> <li>• Femmes (80,7%)</li> <li>• Moins de 25 ans (77,5%)</li> <li>• Scolaires, étudiants (78,3%)</li> </ul>
La fréquence de passage des bus	76,5%		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actifs (69,5%)</li> </ul>
La rapidité du transport	94,9%		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25-39 ans (90,5%)</li> <li>• Inactifs, demandeurs d'emploi (91,8%)</li> </ul>

*Utilisateurs très réguliers = fréquence d'utilisation « tous les jours ou presque »*

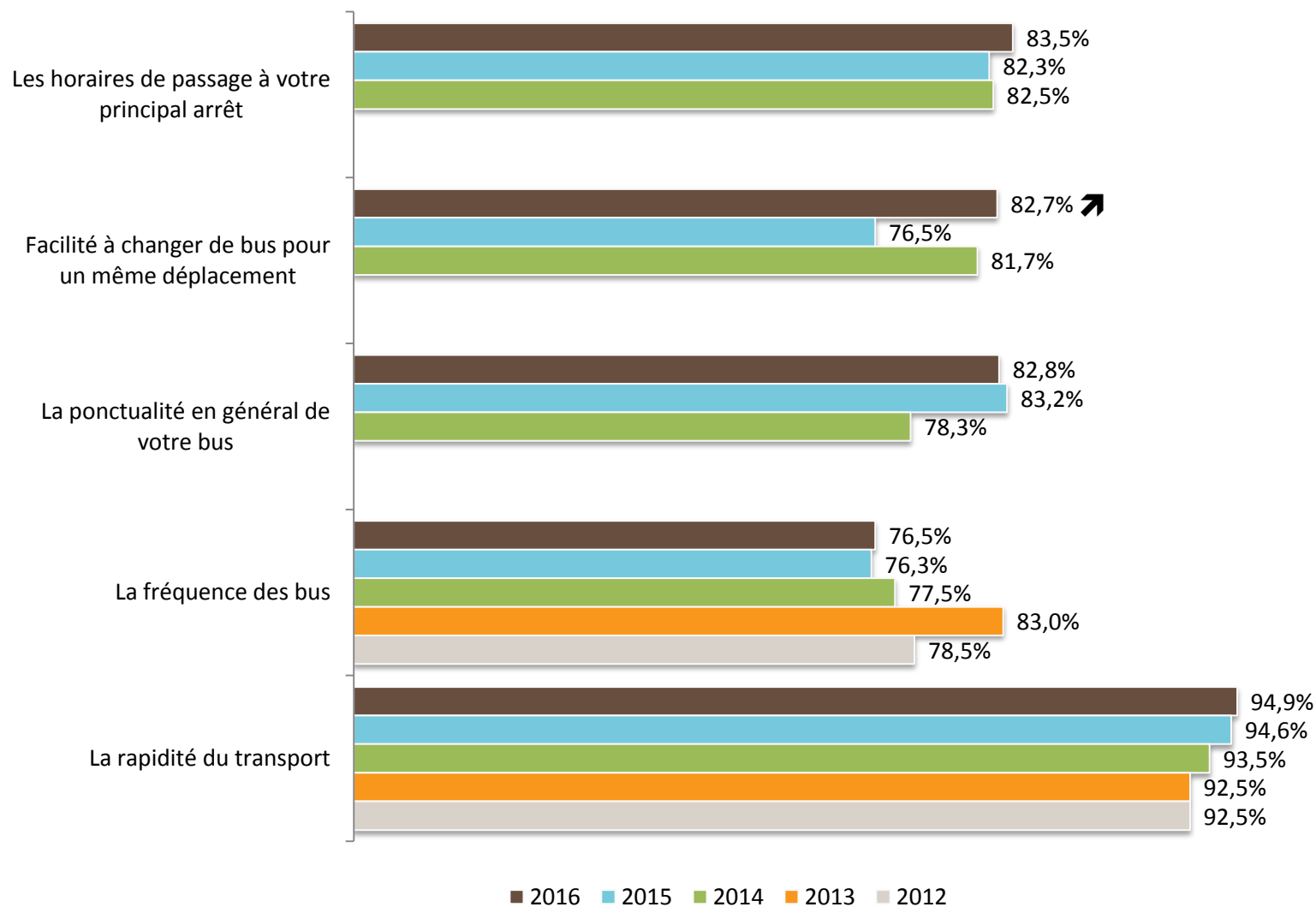
*Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »*

*Utilisateurs occasionnels = fréquence d'utilisation « moins d'1 fois par semaine »*



## Le déplacement

Evolution :

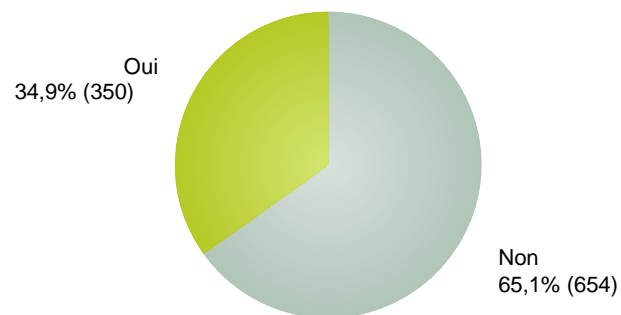


↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2015  
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2015



## Le déplacement

■ Les correspondances : « Habituellement, pour faire votre trajet avez-vous une correspondance ? »



■ Mapping :

AMELIORER EN PRIORITE	SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER
	- La rapidité du transport
SURVEILLER	CONSERVER
- La fréquence de passage des bus - La ponctualité en général de votre bus	- Les horaires de passage à votre principal arrêt

# Les titres de transport

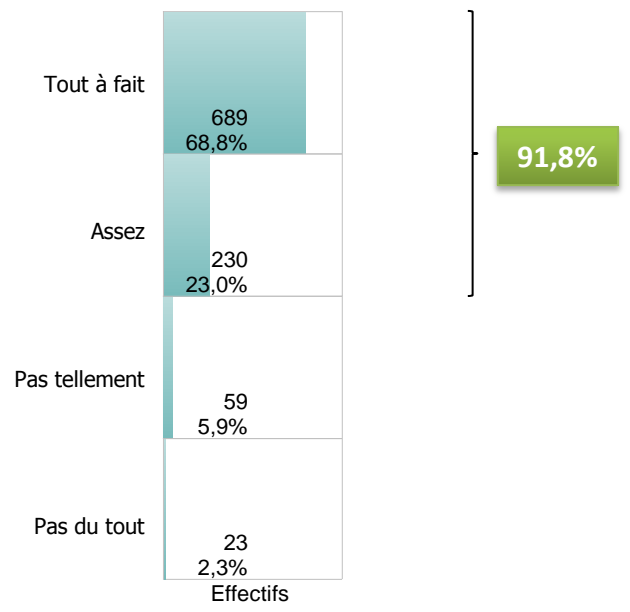




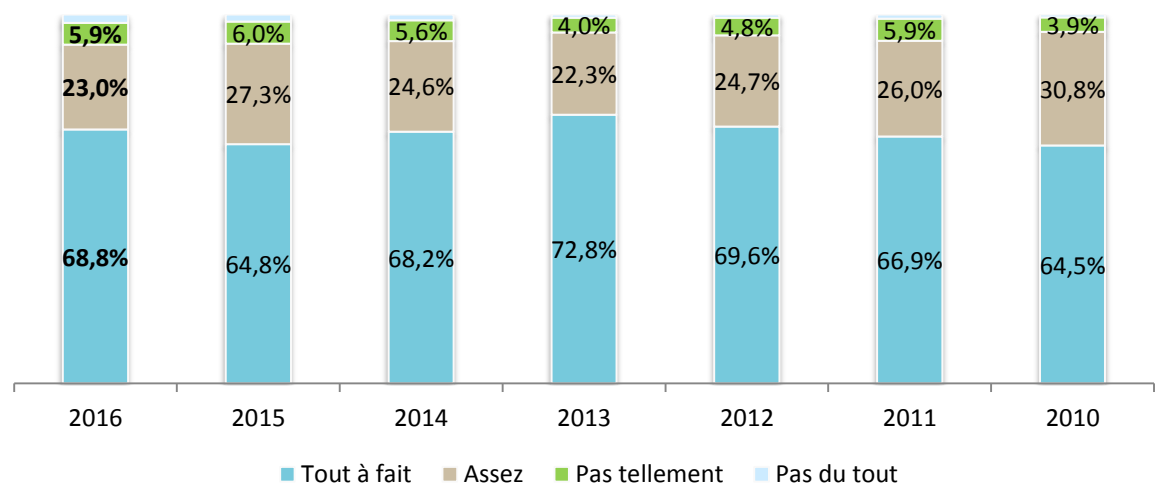
## Les titres de transports

« Jugez-vous que le titre que vous utilisez est adapté à vos besoins ? »

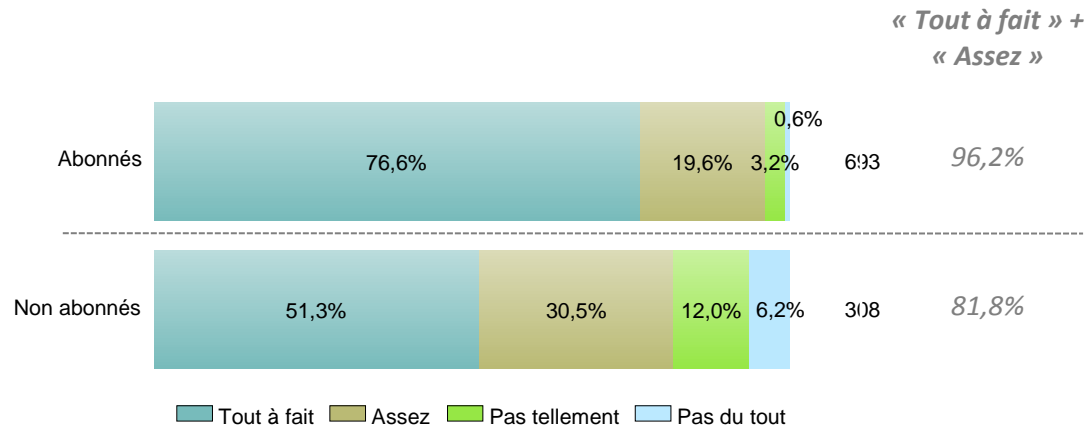
### Adaptation du titre aux besoins :



### Evolution :



### Selon le titre :

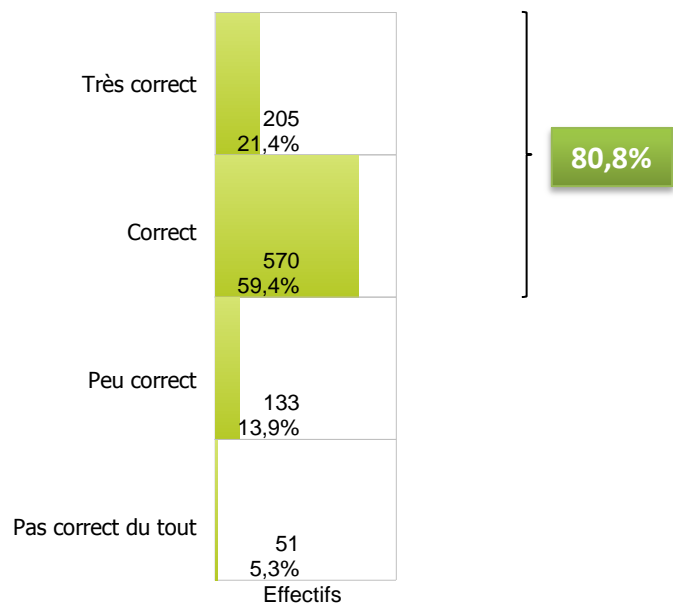




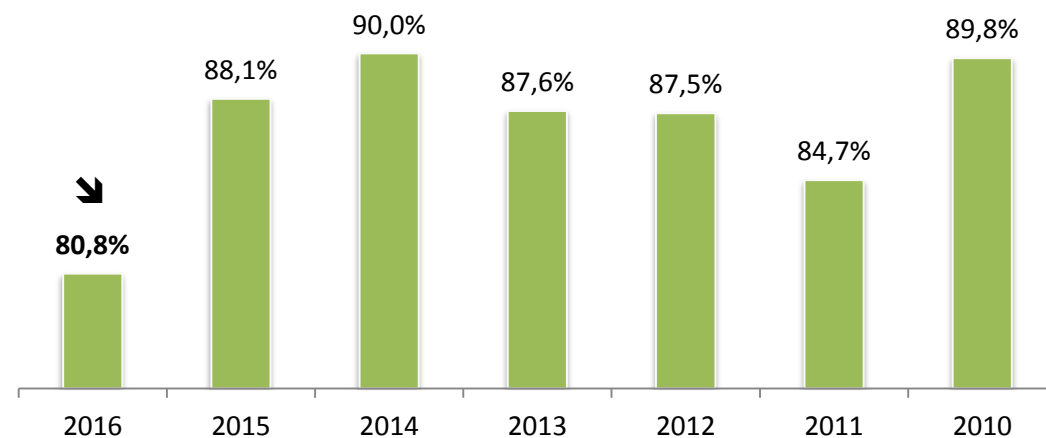
## Les titres de transports

« Comment jugez-vous le rapport qualité/prix de votre titre de transport ? »

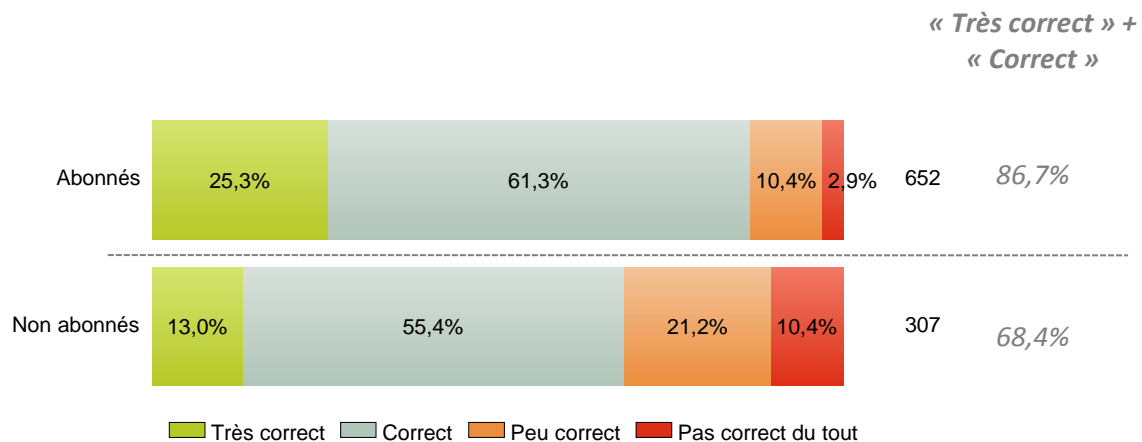
### Rapport qualité/prix :



### Evolution :



### Selon le titre :



# Image du réseau

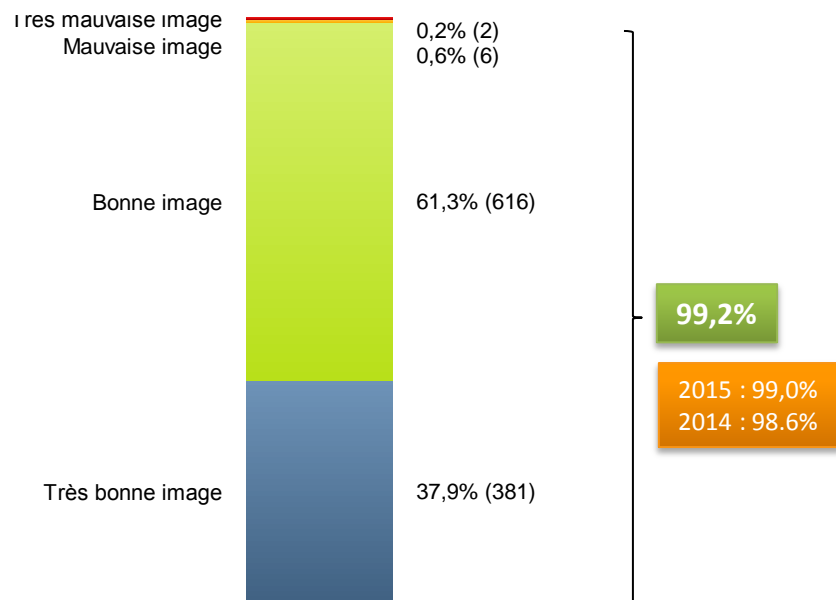




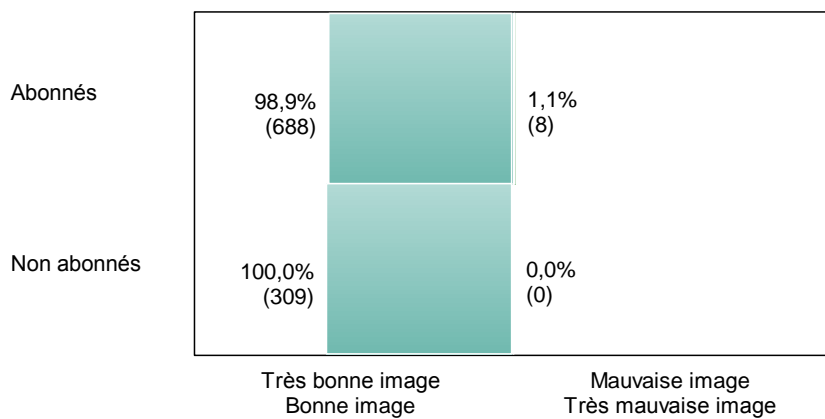


## Image du réseau

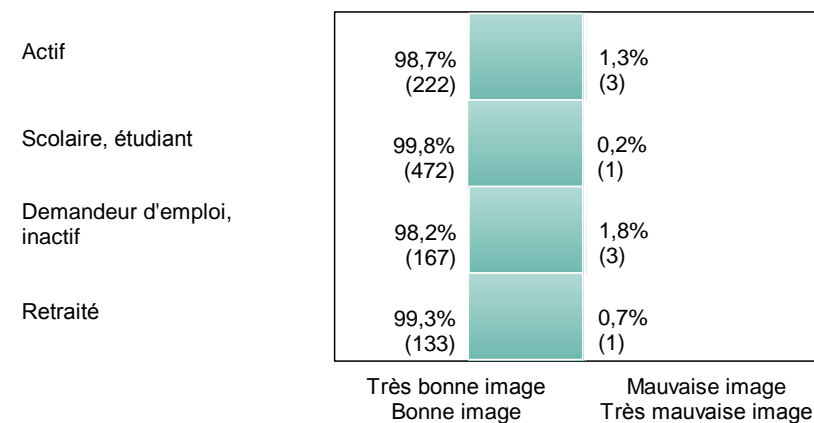
### Quelle image avez-vous du réseau :



### Selon le titre :



### Selon l'activité :





## Image du réseau

STGA est à l'écoute de ses clients

94,8% (900) 5,2% (49)

STGA fait des efforts pour le respect de l'environnement

97,1% (883) 2,9% (26)

STGA est compétent

97,9% (950) 2,1% (20)

STGA est dynamique

95,3% (912) 4,7% (45)

Tout à fait d'accord  
D'accord

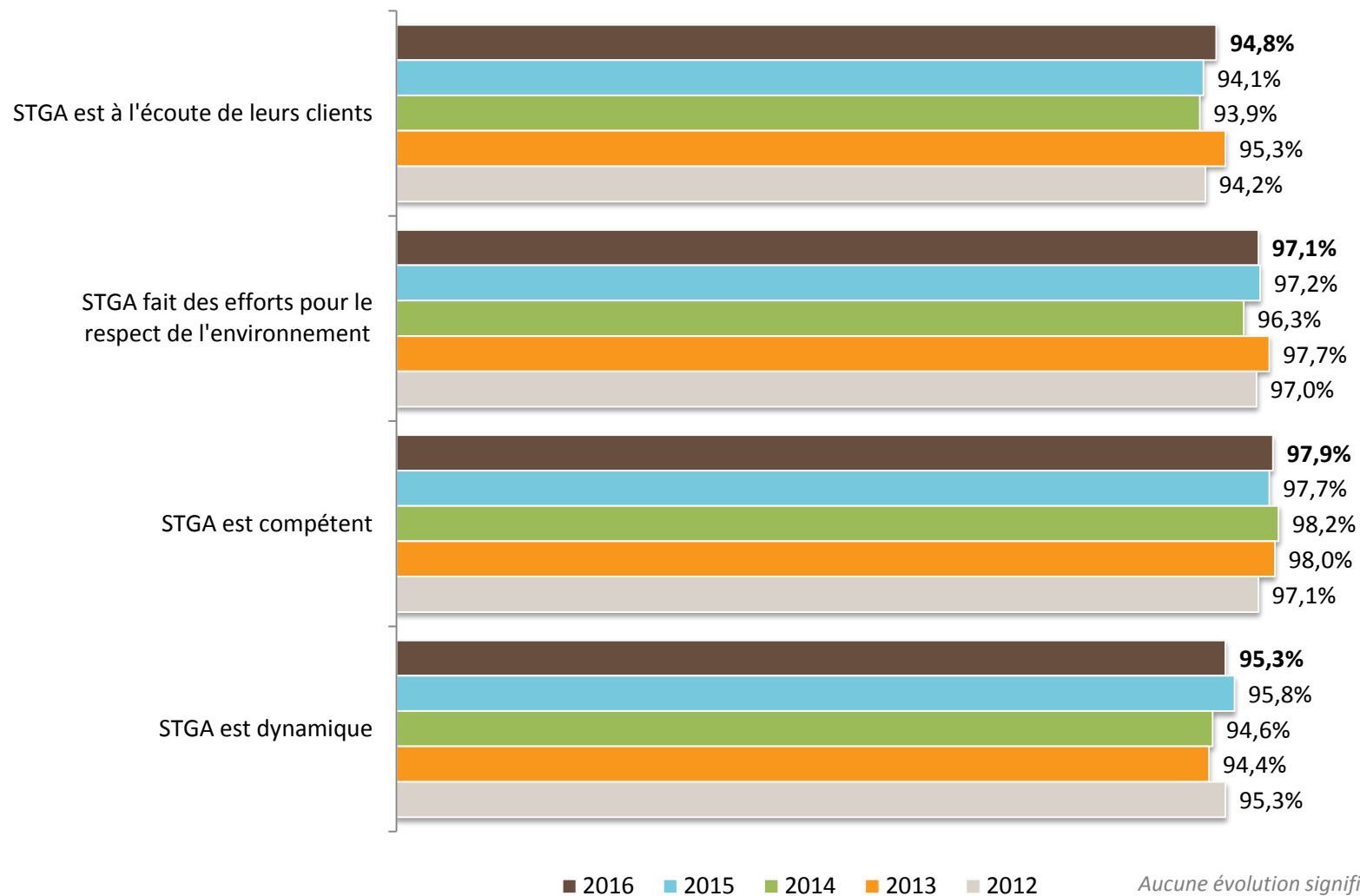
Peu d'accord  
Pas du tout d'accord

	Tout à fait d'accord		D'accord		Peu d'accord		Pas du tout d'accord		Total
STGA est à l'écoute de ses clients	246	25,9%	654	68,9%	39	4,1%	10	1,1%	949
STGA fait des efforts pour le respect de l'environnement	268	29,5%	615	67,7%	23	2,5%	3	0,3%	909
STGA est compétent	241	24,8%	709	73,1%	16	1,6%	4	0,4%	970
STGA est dynamique	230	24,0%	682	71,3%	36	3,8%	9	0,9%	957
Total	985	26,0%	2 660	70,3%	114	3,0%	26	0,7%	3 785



## Image du réseau

■ Evolution :



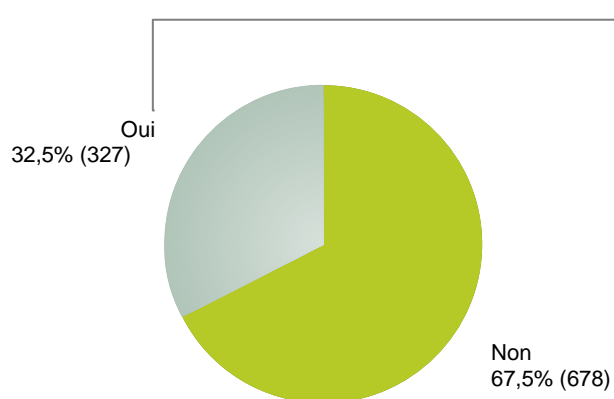
*Aucune évolution significative sur ce thème*

# Questions spécifiques



## Questions spécifiques

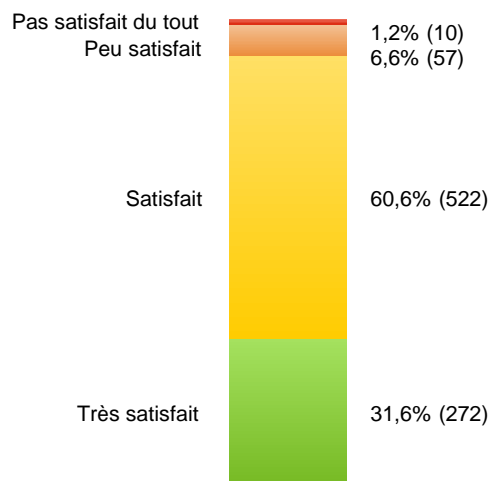
### Achetez-vous vos tickets de bus auprès du conducteur



### Si oui, pourquoi ?

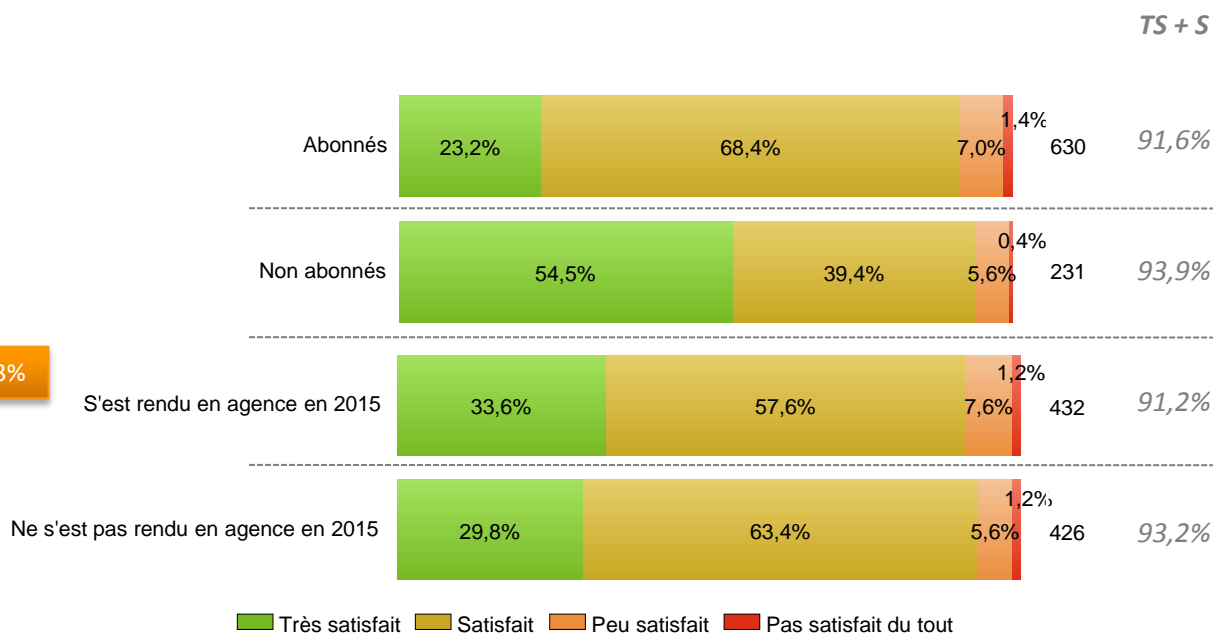
	Effectifs	%
Oubli de la carte d'abonnement	170	52,8%
Je n'ai pas le temps ou l'envie de me rendre en point de vente	64	19,9%
Plus rapide d'acheter directement auprès du conducteur	31	9,6%
Je ne sais pas où m'en procurer ailleurs	25	7,8%
Je ne prends pas assez le bus pour anticiper mes achats de tickets	21	6,5%
Pas de point de vente à proximité	8	2,5%
Kiosque fermé	2	0,6%
Pas de ticket à 1,40€ dans certains points de vente	1	0,3%
PMR : impossible d'acheter ailleurs	1	0,3%
Les bornes sont souvent en panne	1	0,3%
Total	322	100,0%

### Quel est votre niveau de satisfaction concernant les horaires du Kiosque ?



92,2%

Horaires 2015 : 80,3%

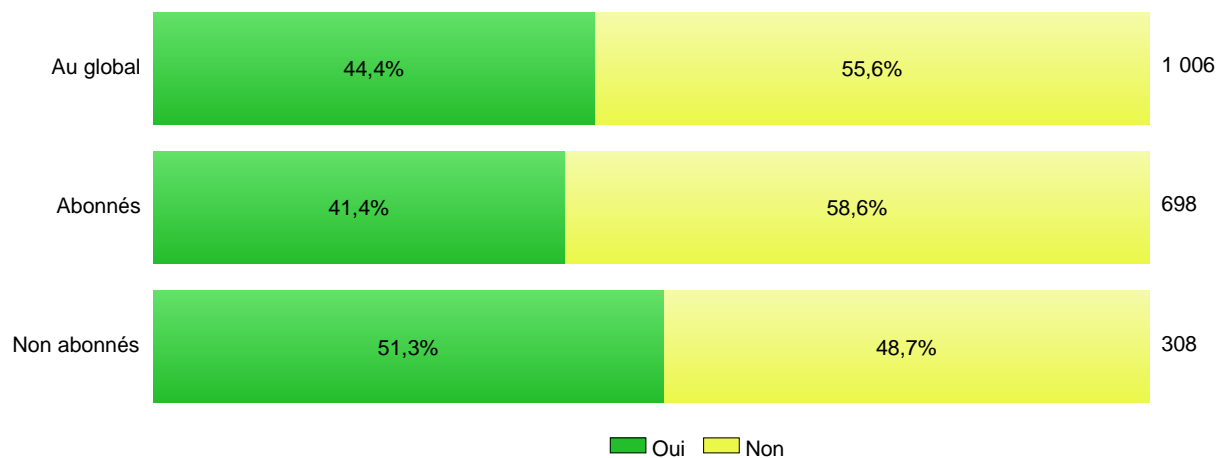


Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas satisfait du tout

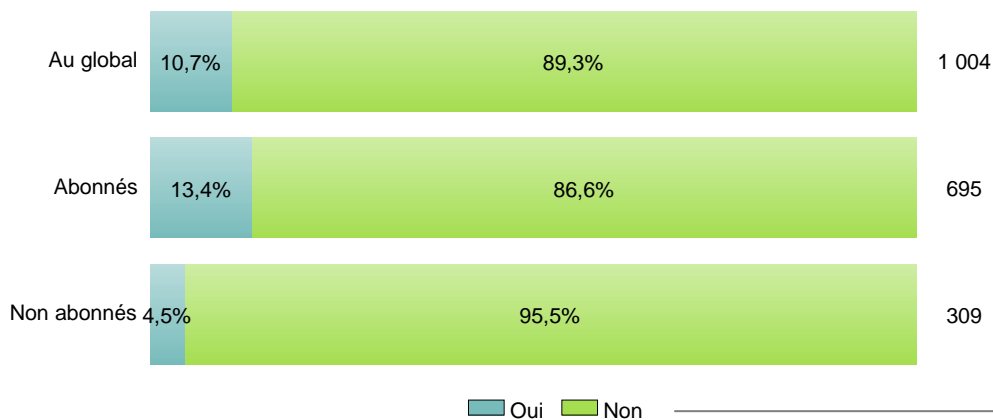


## ► Questions spécifiques

### ■ Connaissez-vous les 2 nouveaux tickets : TRIBU et JOURNEE



### ■ Etes-vous abonné au service « l'info en direct » ?



### ■ Pourquoi n'êtes vous pas inscrit à ce service ?

	Effectifs	%
Je ne savais pas que ce service existait	471	54,3%
Ce service ne m'intéresse pas	315	36,3%
Intéressé par le service mais ne s'est pas encore inscrit	38	4,4%
Pas le matériel nécessaire (accès internet, portable...)	30	3,5%
Je ne savais pas que ce service était gratuit	8	0,9%
L'application ne fonctionnait pas bien	3	0,3%
Ne sait pas s'en servir	3	0,3%
<b>Total</b>	<b>868</b>	<b>100,0%</b>

# Commentaires spontanés





## Commentaires spontanés

	Effectifs	%		Effectifs	%
Améliorer la fréquence des bus	91	13,1%	Mettre en place plus de contrôles	3	0,4%
Améliorer la fréquence pendant les vacances scolaires	70	10,1%	Augmenter le nombre de bus hybrides	3	0,4%
Améliorer le confort aux arrêts	55	7,9%	Améliorer la fréquence des lignes qui vont de l'extérieur de l'agglomération vers l'intérieur	3	0,4%
Améliorer la fréquence des bus le week end	48	6,9%	Manque de fiabilité des arrêts annoncés (décalage)	3	0,4%
Améliorer la ponctualité des bus	48	6,9%	Améliorer la sécurité aux arrêts de bus	3	0,4%
Améliorer l'amplitude horaire	32	4,6%	Faire une correspondance entre les lignes 1 et 4	2	0,3%
Améliorer les tarifs	29	4,2%	Mettre le site internet à jour	2	0,3%
Améliorer la fréquence en soirée	27	3,9%	Horaires différents aux arrêts, sur le site internet et sur le guide horaires	2	0,3%
Améliorer la conduite des chauffeurs	27	3,9%	Augmenter le nombre de point de vente	1	0,1%
Mettre des bus doubles en heures de pointe	20	2,9%	Mettre des rampes handicapées pour accéder aux bus	1	0,1%
Améliorer le comportement des conducteur	20	2,9%	Mettre en place un bus reliant toutes les communes périphériques sans passer par le CV	1	0,1%
Améliorer l'information à bord du bus	16	2,3%	Faire des trajets plus directs	1	0,1%
Etendre le réseau (zones commerciales)	15	2,2%	Rallonger les lignes	1	0,1%
Améliorer la desserte des bus	13	1,9%	Remettre les lignes qui existaient auparavant	1	0,1%
Trouver des solutions au manque de civisme de certains utilisateurs	13	1,9%	Faire plus pour l'environnement (des bus stop and go...)	1	0,1%
Revoir les correspondances	12	1,7%	Développer la communication sur le respect de l'environnement	1	0,1%
Panneaux dynamiques aux arrêts défaillants (en panne, mauvaises informations...)	10	1,4%	Faire des annonces sonores avec le nom de l'arrêt desservi	1	0,1%
Baisser les tarifs des tickets à bord du bus	9	1,3%	Dysfonctionnement du site internet (espace perso et mot de passe à changer tous les mois)	1	0,1%
Etendre les horaires d'ouverture du Kiosque	8	1,2%	Il manque des arrêts sur le guide horaire	1	0,1%
Beaucoup d'affluence en heure de pointe	8	1,2%	Manque d'informations sur les tarifs	1	0,1%
Améliorer le confort dans le bus	7	1,0%	Améliorer la visibilité de certains trajets sur l'application	1	0,1%
Améliorer la fréquence en heures creuses	7	1,0%	Information dynamique dans les bus souvent en panne	1	0,1%
Améliorer la fréquence aux heures de pointes	7	1,0%	Mettre à disposition des guides horaires dans les bus	1	0,1%
Améliorer la sécurité à bord des bus	7	1,0%	Mettre en place des agents d'accueil dans les bus en fin de journée	1	0,1%
Revoir la propreté aux arrêts de bus	6	0,9%	Manque d'information en cas de perturbations	1	0,1%
Mettre des abris bus aux arrêts provisoires	5	0,7%	Mettre en place des bus de remplacement en cas de panne	1	0,1%
Mettre des panneaux dynamiques aux arrêts avec temps d'attente	5	0,7%	Mettre plus d'agents de sécurité	1	0,1%
Améliorer l'amabilité des conducteurs	5	0,7%	Mettre en place des avantages pour les abonnés	1	0,1%
Qu'aucun bus ne passe en avance	5	0,7%	Pouvoir recharger sa carte par internet	1	0,1%
Améliorer l'emplacement de l'arrêt le plus proche du domicile	4	0,6%	Rallonger les temps de validité d'un ticket (1,3 et 10 voyages)	1	0,1%
Améliorer la lisibilité du guide horaire	4	0,6%	Le bus ne s'arrête pas toujours aux arrêts	1	0,1%
Améliorer la propreté des bus	4	0,6%	Mettre en place un accès Wi-Fi à bord des bus	1	0,1%
Manque d'hygiène des sièges en tissu	3	0,4%	Répondre aux réclamations	1	0,1%
Améliorer le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	3	0,4%	Mettre des voies en site propre en centre ville	1	0,1%
Plus de place disponibles pour les poussettes	3	0,4%	Total	693	100,0%