

## Enquête de satisfaction AGIR 2016

*Réseau STGA  
- Mars 2017 -*





## **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 20</b>
<b>Les titres de transport</b>	<b>Page 44</b>
<b>Image du réseau</b>	<b>Page 47</b>
<b>Questions spécifiques</b>	<b>Page 51</b>
<b>Commentaires spontanés</b>	<b>Page 54</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. 713 abonnés ont été interrogés du 6 au 13 février 2017.
- interrogation en face-à-face du 8 au 17 février 2017. Deux enquêtrices présentes sur le réseau ont récolté 289 questionnaires dans le respect de quotas par ligne.

Au total, l'enquête porte donc sur un échantillon de 1002 répondants.

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

	Effectifs	%
Ligne 1	76	26,3%
Ligne 6	64	22,1%
Ligne 4	48	16,6%
Ligne 2	43	14,9%
Ligne 3	30	10,4%
Ligne 7	28	9,7%
Total	289	100,0%

### ■ Titres enquêtés (au global) :

	Effectifs	%
Abonnement moins de 18 ans	376	37,6%
Abonnement 26 ans et +	222	22,2%
Ticket 10 voyages	164	16,4%
Ticket 1 voyage "dépannage"	80	8,0%
Abonnement 18-25 ans	71	7,1%
Abonnement 60 ans et +	43	4,3%
Ticket 1 voyage	29	2,9%
Ticket 3 voyages	10	1,0%
Ticket journée	5	0,5%
Ticket Tribu	1	0,1%
Total	1 001	100,0%

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

# Synthèse





## Synthèse

### Profil

- Comme en 2016, le profil type du client STGA est une femme, scolaire, âgée de moins de 18 ans. Le réseau est principalement utilisé pour se rendre sur le lieu d'étude (1/4 des motifs évoqués)
- 72% des clients interrogés utilisent le réseau tous les jours. Bien que les abonnés utilisent, logiquement, le réseau plus fréquemment, on remarque toutefois que 40% des non abonnés utilisent le réseau quotidiennement.
- Les lignes les plus utilisées sont les lignes 1, 4 et 6

### Satisfaction globale

- La satisfaction globale envers le réseau STGA est de 95,4%, un excellent niveau qui demeure stable par rapport à l'année passée. Par profil, les non abonnés se déclarent davantage satisfaits (98%) que les abonnés (95%). De même, les actifs se montrent plus critiques (93%), à l'inverse des scolaires (98%)
- Le manque de fréquence est le principal motif d'insatisfaction, suivi par la conduite des chauffeurs.
- Les indices de fidélités sont toujours aussi bons, ainsi, 98% des usagers recommanderaient le réseau à des amis et 81% continueraient à utiliser STGA même s'ils bénéficiaient d'un autre mode de transport.

### Satisfaction par thème

- La satisfaction déclarée des différents thèmes est toujours excellente puisque toujours au dessus de 95% de satisfaction.
- Dans le détail, nous n'observons que peu d'évolutions : 3 items enregistrent une baisse significative : la propreté intérieure des bus (86%, -3,7 points), la conduite du bus (83,9%, -5 points) et la place disponible dans les bus (74,5%, -4,2 points). Un item est en forte progression : le confort et l'attente aux points d'arrêts (80,1%, +5,7points).
- 3 critères se placent sous les 80% de satisfaction et sont donc à améliorer en priorité : la fréquence de passage des bus (74,5%), la place disponible dans les bus (74,5%) et la facilité à changer de bus pour un même déplacement (77,5%).
- A l'inverse, 2 thèmes apportent satisfaction avec tous les items au dessus de 90% de satisfaction : l'information et la sécurité.

### Image

- Comme en 2016, 99% des usagers ont une bonne image du réseau STGA
- Plus de 95% des usagers jugent que le réseau est compétent et qu'il fait des efforts pour le respect de l'environnement.
- Le dynamisme du réseau est moins bien jugé cette année, 91% des usagers jugent STGA dynamique, en baisse significative par rapport à 2016 (-4,6 points).



#### **Les items les mieux notés :**

- L'état général de la carrosserie des bus : 98,0%
- L'accueil en général sur le réseau : 97,6 %
- La diffusion et l'accès à l'information : 97,4%

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

- La fréquence de passage des bus : 74,5%
- La place disponible des le bus : 74,5%
- Le confort et l'attente aux points d'arrêts : 80,1%



# Synthèse



		Satisfaction 2016	Satisfaction 2017	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait du tout	Effectif
Satisfaction globale		96,0%	95,4%	32,3%	63,1%	3,6%	1,0%	1 000
La diffusion et l'accès à l'information	Les informations à votre principal arrêt	94,1%	92,0%	30,3%	61,7%	6,0%	2,0%	986
	L'information à bord du bus	94,5%	93,0%	24,2%	68,9%	6,4%	0,5%	964
	L'affichage des tarifs à bord du bus	92,2%	94,3%	22,9%	71,5%	4,9%	0,8%	862
	L'information obtenue sur le site internet	95,3%	93,3%	39,2%	54,1%	5,3%	1,4%	492
	L'information obtenue à l'agence commerciale	99,3%	98,1%	39,9%	58,1%	1,9%		313
	L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone	93,2%	95,2%	44,4%	50,8%	4,0%	0,8%	124
	La lisibilité du guide	94,5%	95,3%	43,2%	52,1%	4,2%	0,5%	618
	La réponse donnée par le réseau à votre mail	68,0%	75,0%	35,0%	40,0%	10,0%	15,0%	20
	En conclusion sur la diffusion et l'accès à l'information	98,4%	97,4%	25,8%	71,5%	2,5%	0,1%	983
La propreté	La propreté à votre principal arrêt de bus	81,9%	82,0%	20,5%	61,5%	15,2%	2,8%	990
	L'état général de la carrosserie des bus	98,6%	98,0%	26,4%	71,5%	2,0%		980
	La propreté intérieure des bus	90,2%	86,5% ↘	18,3%	68,1%	12,8%	0,7%	998
	La propreté de l'agence	100,0%	100,0%	41,8%	58,2%			342
	En conclusion de la propreté générale du réseau	97,0%	96,9%	19,8%	77,1%	3,0%	0,1%	992
L'accueil du personnel	L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus	93,4%	92,1%	38,8%	53,3%	7,6%	0,3%	999
	La conduite du bus par le conducteur	88,9%	83,9% ↘	22,0%	61,9%	15,3%	0,8%	1 000
	L'accueil des contrôleurs	95,2%	95,1%	32,9%	62,2%	4,5%	0,5%	831
	L'accueil du personnel de l'agence commerciale	99,1%	97,7%	42,9%	54,8%	2,0%	0,3%	347
	L'accueil du personnel du service d'information par téléphone	96,9%	96,9%	42,6%	54,3%	2,3%	0,8%	129
	En conclusion de l'accueil en général sur le réseau	98,3%	97,6%	26,1%	71,5%	2,3%	0,1%	994
Le confort	L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile	89,2%	90,2%	43,9%	46,2%	6,9%	2,9%	995
	Le confort et de l'attente aux points d'arrêts	74,4%	80,1% ↗	19,3%	60,8%	16,1%	3,8%	996
	Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	92,5%	93,1%	26,2%	66,9%	5,8%	1,1%	994
	L'ambiance générale dans le bus	89,1%	87,4%	16,4%	70,9%	11,1%	1,5%	998
	La place disponible dans le bus	78,7%	74,5% ↘	12,3%	62,2%	23,0%	2,5%	1 001
	La décoration intérieure des bus	92,4%	91,5%	12,4%	79,1%	8,0%	0,5%	965
	En conclusion du confort en général sur le réseau	97,5%	96,7%	13,7%	82,9%	3,1%	0,2%	991
La sécurité	Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt	92,1%	92,7%	26,4%	66,3%	6,1%	1,2%	997
	Le sentiment de sécurité à bord des bus	93,7%	92,9%	29,1%	63,8%	6,2%	0,9%	997
	En conclusion du sentiment de sécurité en général sur le réseau	95,3%	95,7%	27,1%	68,5%	3,8%	0,5%	992
Le déplacement	Les horaires de passage à votre principal arrêt	83,5%	83,5%	21,3%	62,1%	13,1%	3,4%	998
	Facilité à changer de bus pour un même déplacement	82,7%	77,5%	18,5%	59,0%	17,2%	5,4%	373
	La ponctualité en général de votre bus	82,8%	81,3%	16,1%	65,2%	16,1%	2,5%	997
	La fréquence de passage des bus	76,5%	74,5%	14,8%	59,7%	21,2%	4,2%	993
	La rapidité du transport	94,9%	94,0%	16,7%	77,3%	4,9%	1,1%	1 001

**Légende :** ↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2016  
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2016

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

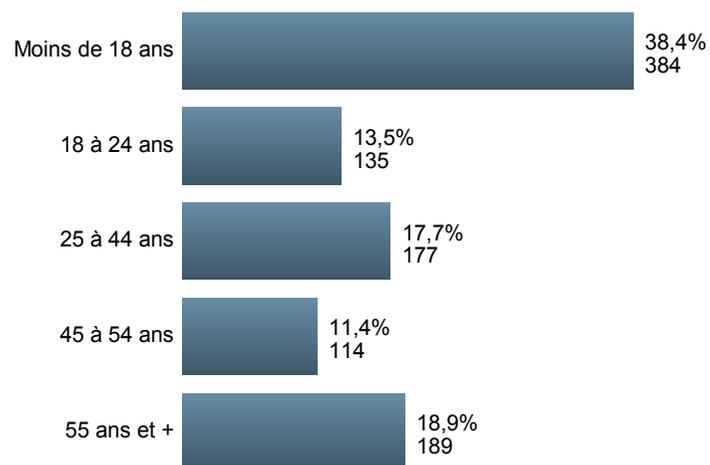
# Profil des répondants



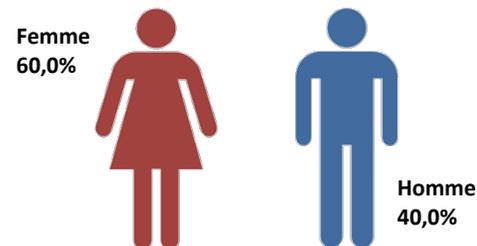


# Profil des répondants

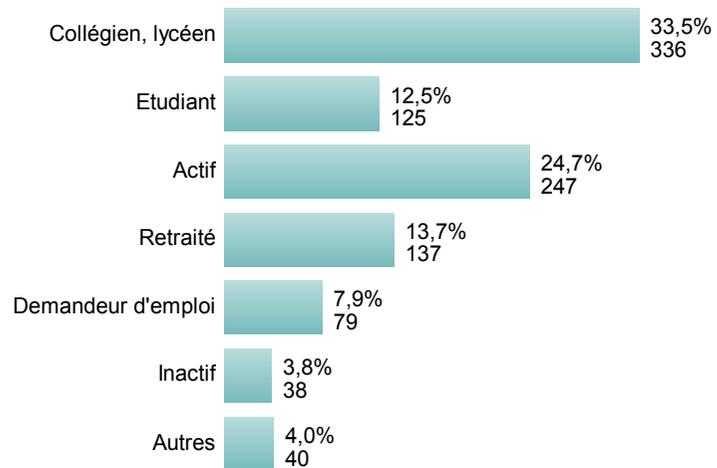
## Age :



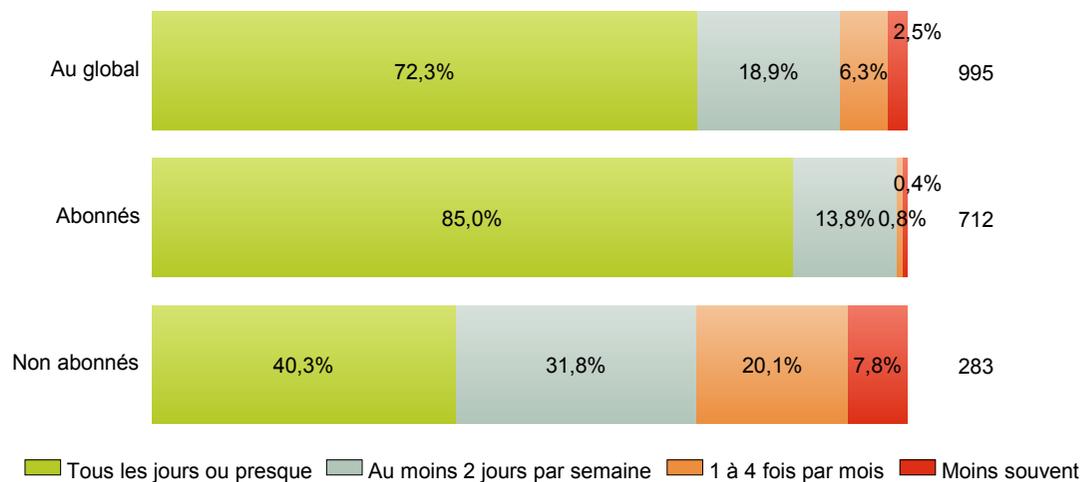
## Sexe :



## Activité :



## Fréquence d'utilisation :

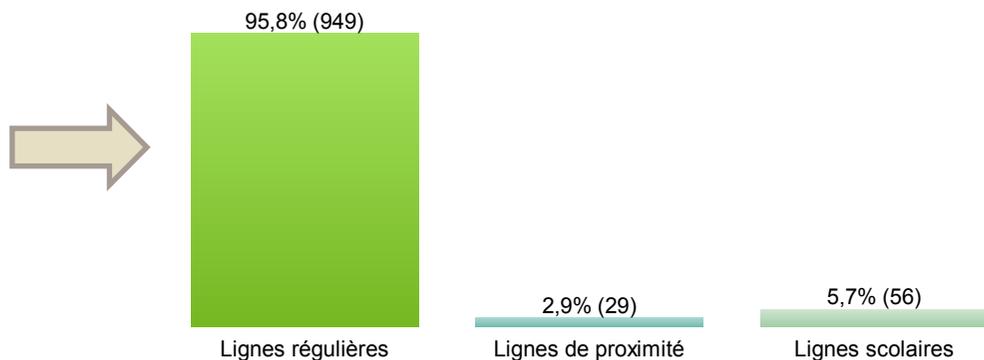




## Profil des répondants

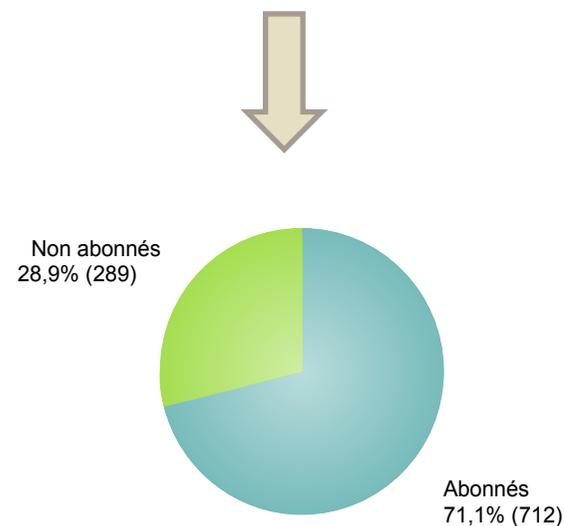
### ■ Principales lignes utilisées (plusieurs réponses possibles) :

	Effectifs	%
Ligne 1	243	19,0%
Ligne 4	221	17,3%
Ligne 6	212	16,6%
Ligne 2	158	12,4%
Ligne 3	131	10,2%
Ligne 7	99	7,7%
Ligne 8	56	4,4%
Lignes scolaires	56	4,4%
Ligne 5	49	3,8%
Ligne 9	24	1,9%
Ligne 22	14	1,1%
Ligne 20	6	0,5%
Ligne 23	3	0,2%
Ligne 27	2	0,2%
Ligne 31	2	0,2%
Ligne 30	1	0,1%
Ligne 24	1	0,1%
Ligne 26	1	0,1%
Total	1 279	100,0%



### ■ Titre de transport :

	Effectifs	%
Abonnement moins de 18 ans	376	37,6%
Abonnement 26 ans et +	222	22,2%
Ticket 10 voyages	164	16,4%
Ticket 1 voyage "dépannage" (1.80€)	80	8,0%
Abonnement 18-25 ans	71	7,1%
Abonnement 60 ans et +	43	4,3%
Ticket 1 voyage (1.40€)	29	2,9%
Ticket 3 voyages	10	1,0%
Ticket journée	5	0,5%
Ticket Tribu	1	0,1%
Total	1 001	100,0%





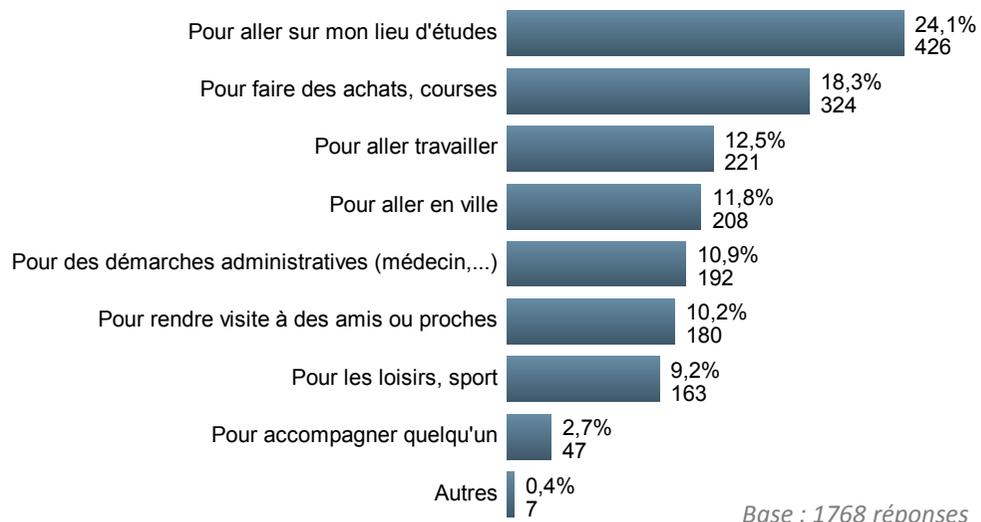
## Profil des répondants :

« 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 :



### Motifs de déplacements toutes positions :



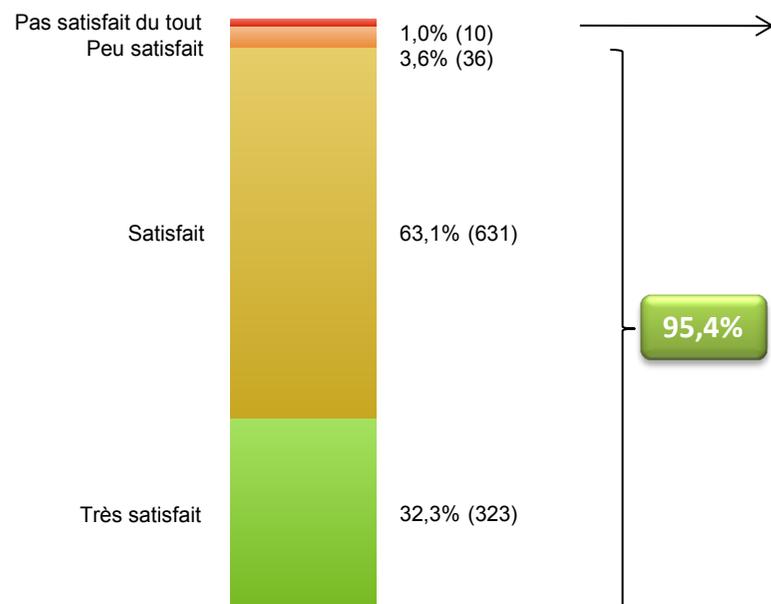
# La satisfaction globale





## La satisfaction globale

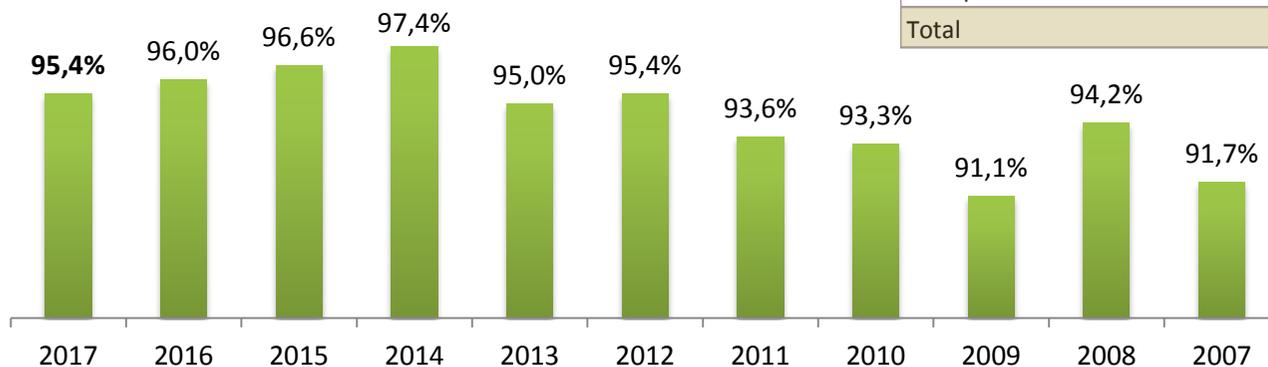
### Satisfaction Globale Spontanée :



### Motifs d'insatisfaction :

	Effectifs	%
Manque de fréquence	11	20,8%
Revoir la conduite des chauffeurs	6	11,3%
Revoir l'amplitude horaire	4	7,5%
Manque de fréquence en période de vacances scolaires	4	7,5%
Tarifs trop élevés	4	7,5%
Manque de ponctualité	3	5,7%
Augmentation des tarifs	3	5,7%
Etendre le réseau	3	5,7%
Comportement des conducteurs (SMS et appels au volant)	2	3,8%
Manque de compréhension à l'agence commerciale	1	1,9%
Manque d'amabilité des chauffeurs	1	1,9%
Manque d'information sur le service Libus	1	1,9%
Revoir les correspondances	1	1,9%
Améliorer l'accès aux handicapés	1	1,9%
Manque d'information aux arrêts de bus	1	1,9%
Pas d'offres promotionnelles pour les abonnés	1	1,9%
Agression dans un bus, pas de réaction de la part du conducteur	1	1,9%
Manque de fréquence le week-end	1	1,9%
Manque de confort dans les bus	1	1,9%
Plus la possibilité de payer son abonnement en plusieurs fois	1	1,9%
Coordonner les horaires des lignes scolaires avec les horaires des écoles	1	1,9%
Manque de sécurité à bord des bus	1	1,9%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

### Evolution de la satisfaction globale :

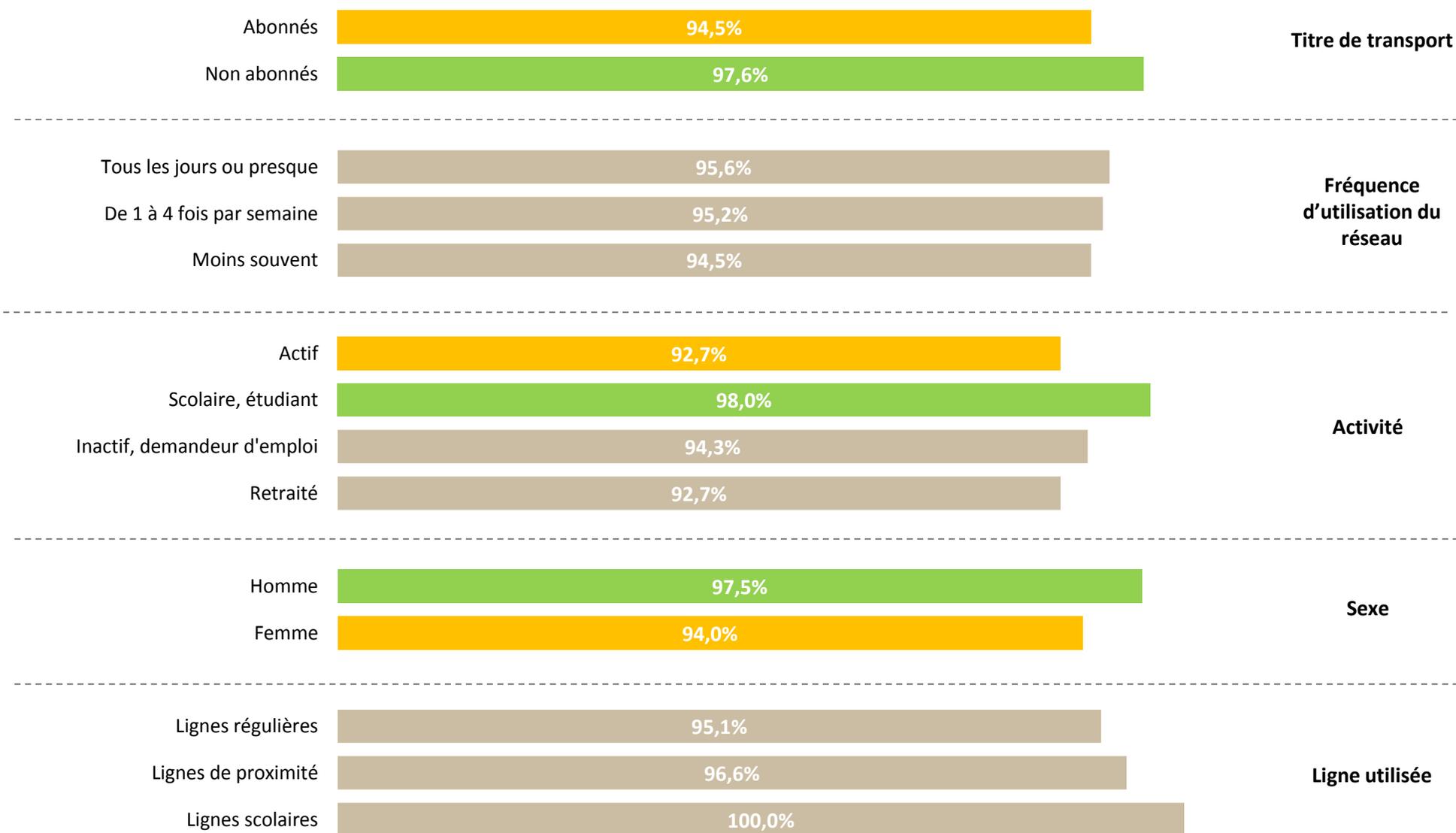


Même si d'une année à l'autre, les évolutions ne sont pas significatives, on constate tout de même une érosion continue, qui a entraîné au final une perte de 2 points en 3 ans



## ► La satisfaction globale

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

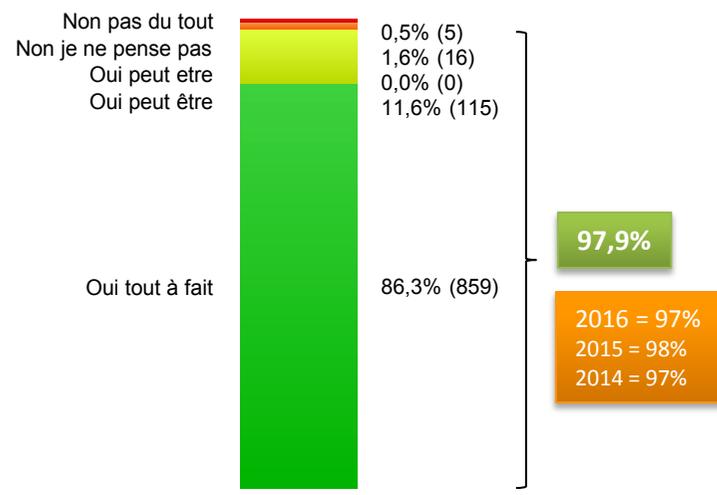


 % de personnes satisfaites significativement supérieure à la moyenne  
 % de personnes satisfaites significativement inférieure à la moyenne

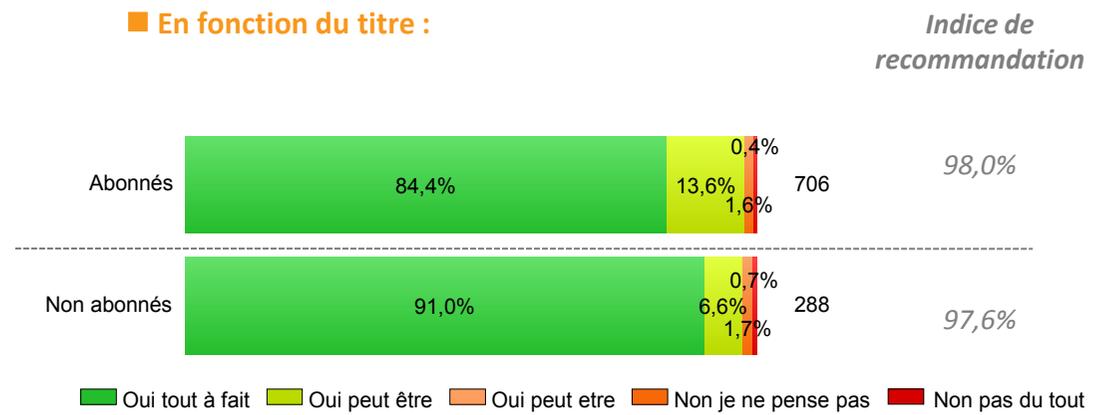


## Les indices de fidélité

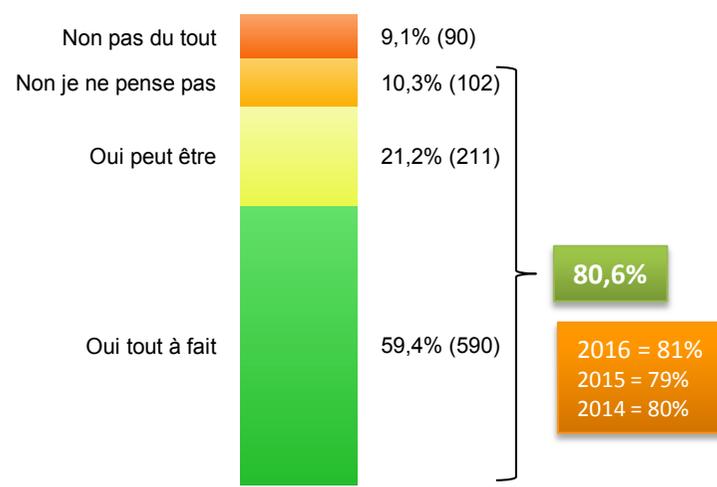
### Indice de recommandation : « Recommanderiez-vous le réseau STGA à des amis ou à des proches ? »



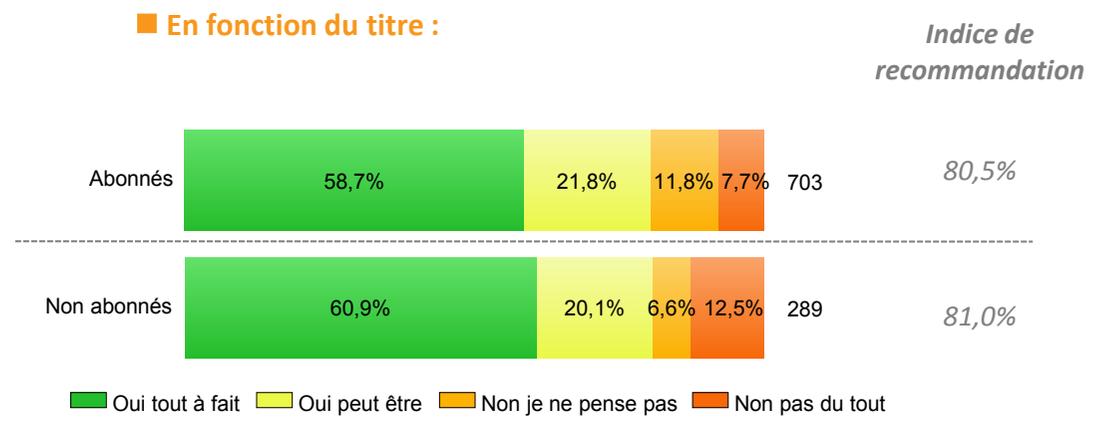
### En fonction du titre :



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



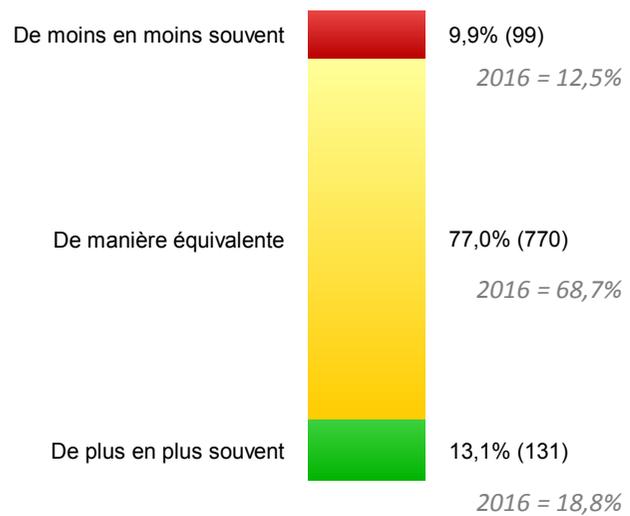
### En fonction du titre :



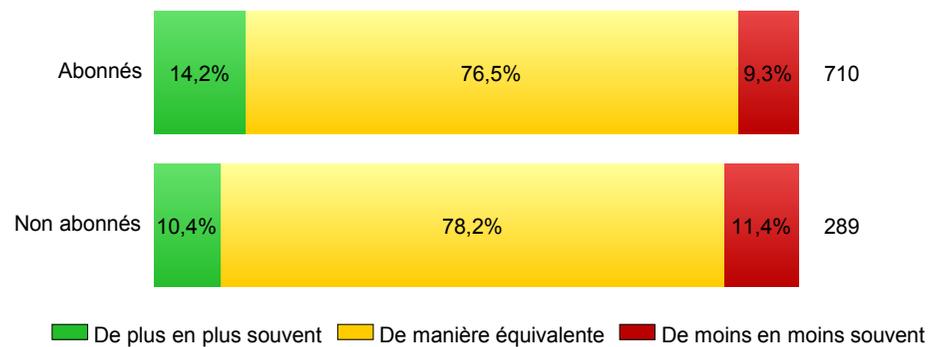


## Les indices de fidélité

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



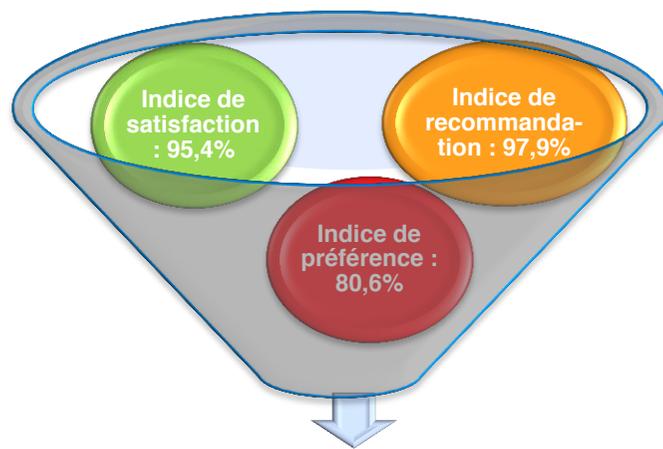
### En fonction du titre :





## Les indices de fidélité

### ■ Indice de fidélité :



**Indice de fidélité : 91,3%**

2016 = 91,4%  
2015 = 91,2%  
2014 = 91,5%



**Indice de fidélité Abonnés : 90,4%**

**Indice de fidélité Non abonnés : 91,8%**

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



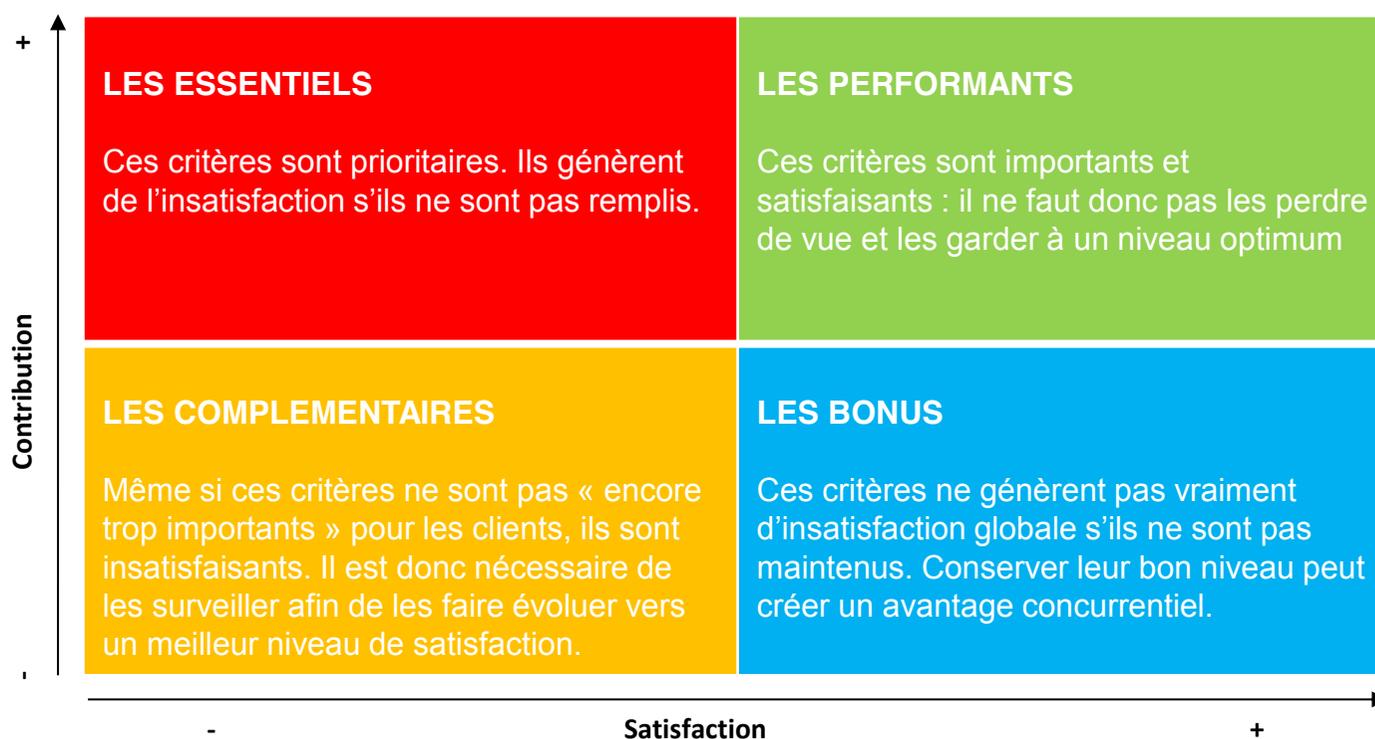
## Mapping

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.



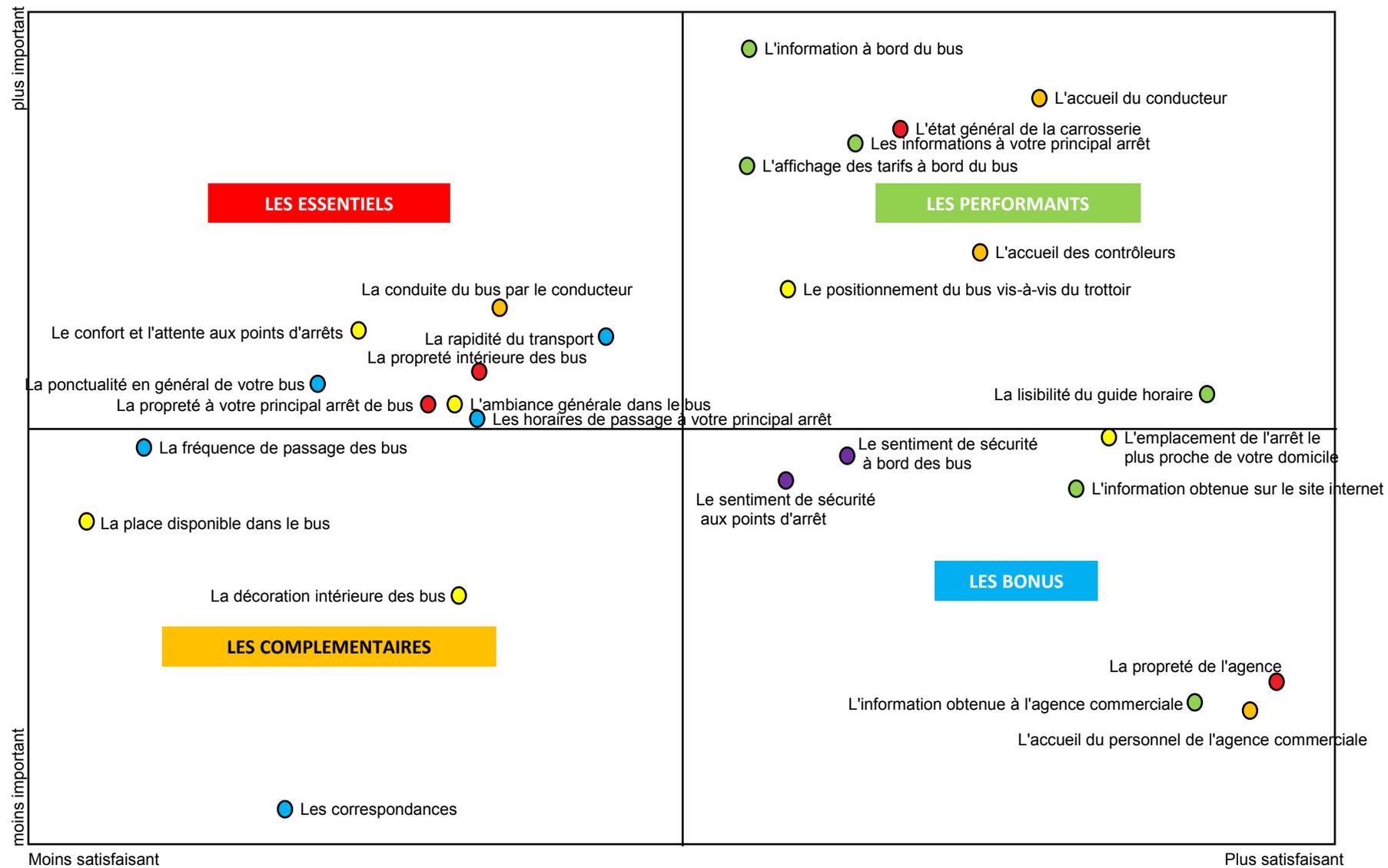
Concrètement, chaque item est positionné sur le mapping :

- 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 :



# Satisfaction par thème



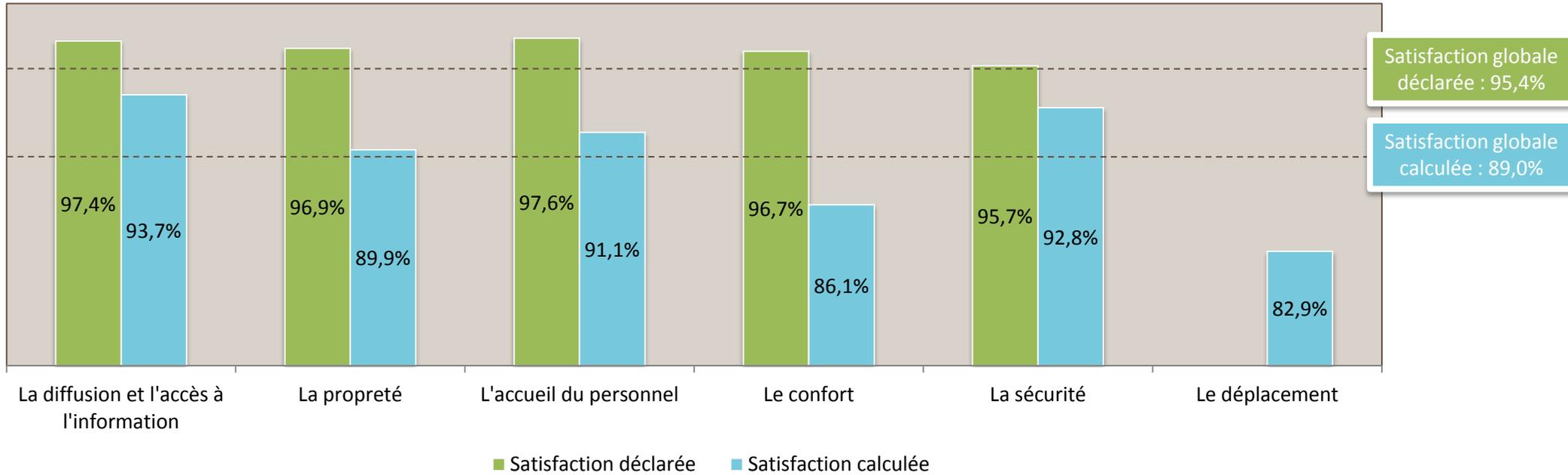


## La satisfaction par thème

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.

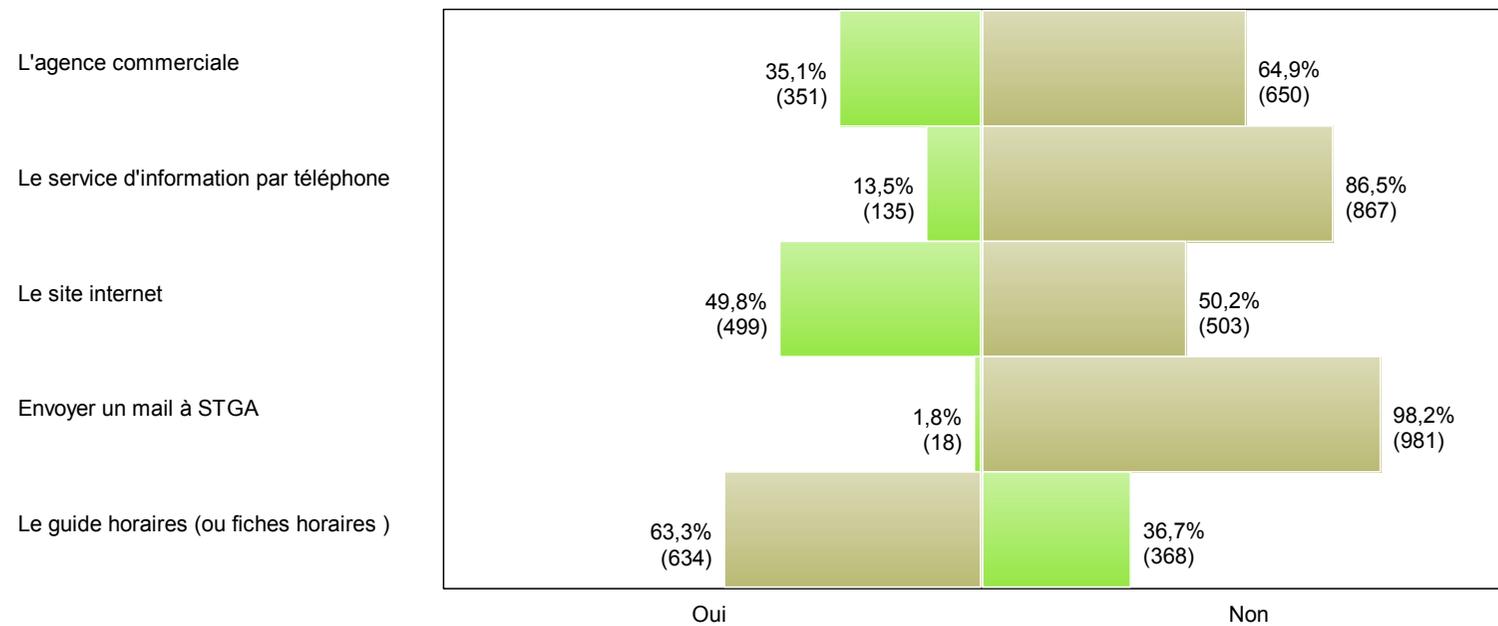


La note de satisfaction déclarée est toujours supérieure à la note de satisfaction calculée. On peut donc supposer :

- 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

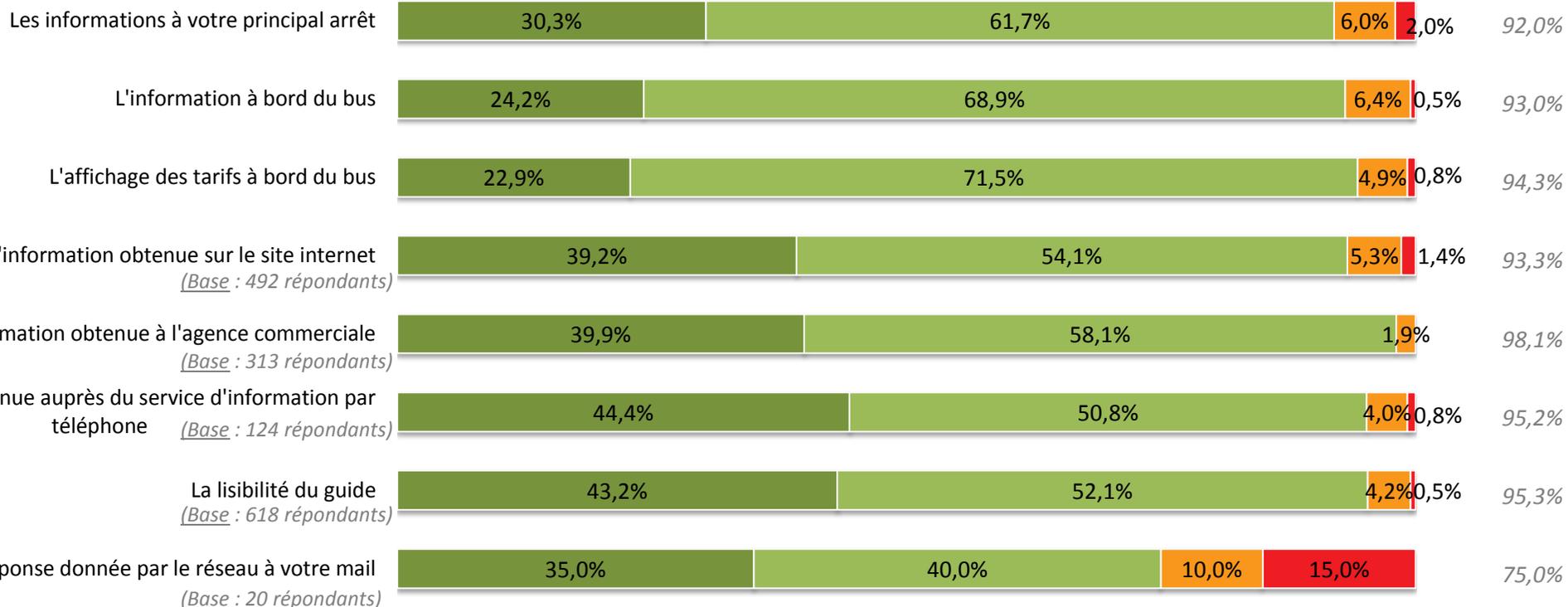
■ Au cours de l'année dernière, c'est-à-dire en 2016, avez-vous contacté ou utilisé les services suivants :





## 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 :

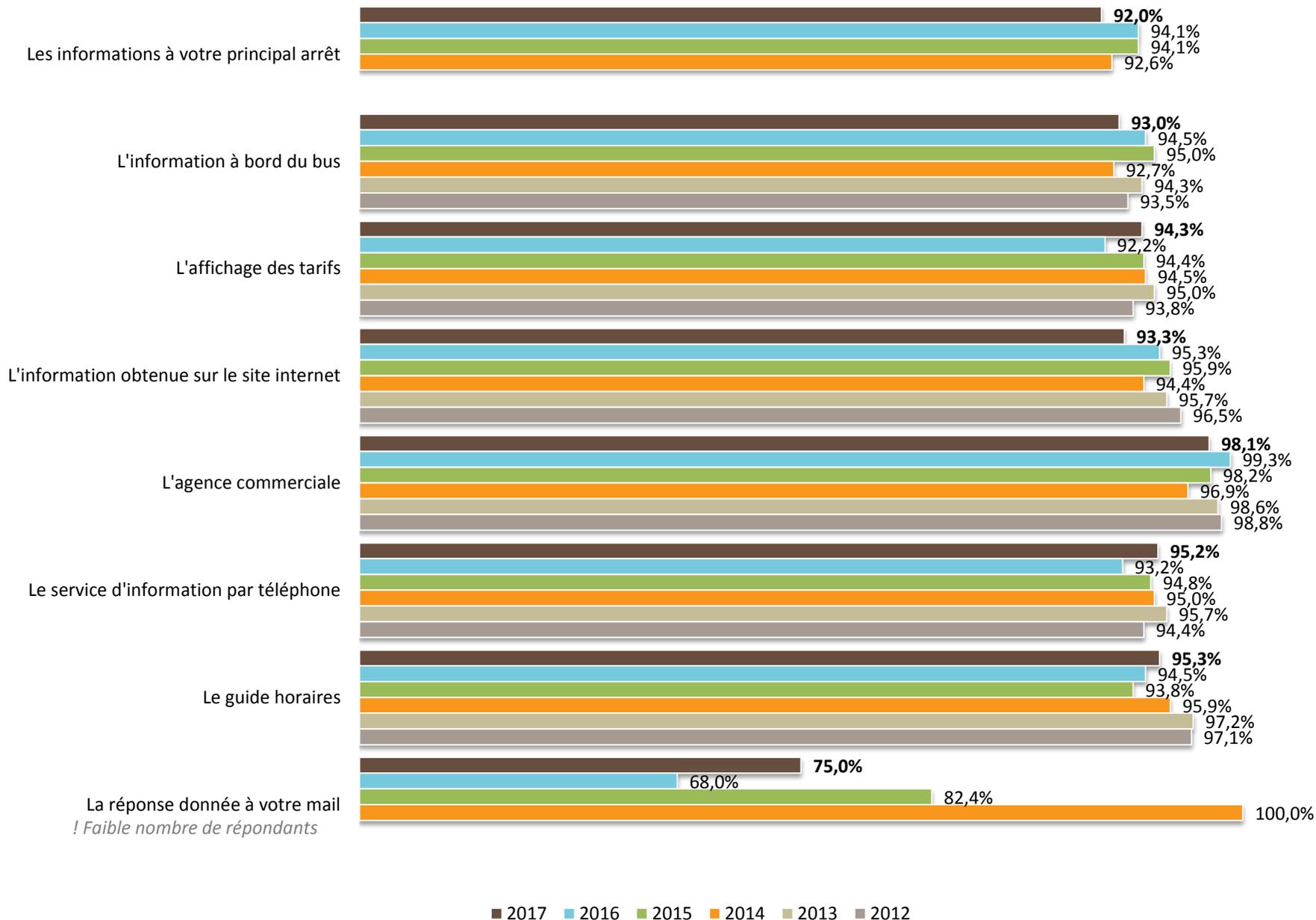
ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
Les informations à votre principal arrêt	92,0%	<i>Aucune différence significative</i>	
L'information à bord du bus	93,0%	<i>Aucune différence significative</i>	
L'affichage des tarifs à bord du bus	94,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55 ans et + (98,7%)</li> <li>• Retraités (98,2%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisateurs occasionnels (89,9%)</li> </ul>
L'information obtenue sur le site internet	93,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins de 25 ans (96,1%)</li> <li>• Scolaires, étudiants (95,7%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25-39 ans (85,7%)</li> <li>• Utilisateurs occasionnels (82,8%)</li> <li>• Actifs (89,5%)</li> </ul>
L'information obtenue à l'agence commerciale	98,1%	<i>Aucune différence significative</i>	
L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone	95,2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisateurs très réguliers (97,0%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25-39 ans (80,0%)</li> <li>• Utilisateurs réguliers (83,3%)</li> <li>• Demandeurs d'emploi, inactifs (85,7%)</li> </ul>
La lisibilité du guide	95,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55 ans et + (92,4%)</li> </ul>	
La réponse donnée par le réseau à votre mail	75,0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40-54 ans (40%)</li> </ul>	
En conclusion sur la diffusion et l'accès à l'information	97,4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisateurs très réguliers (98,0%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisateurs réguliers (95,6%)</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 »*



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

### Evolution :



Aucune évolution significative sur ce thème



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

### ■ Mapping :

AMELIORER EN PRIORITE	SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER
- L'affichage des tarifs à bord du bus	
SURVEILLER	CONSERVER
- L'information à bord du bus	- Les informations à votre principal arrêt

# La propreté

TS + S

La propreté à votre principal arrêt de bus



82,0%

L'état général de la carrosserie des bus



98,0%

La propreté intérieure des bus



86,5%

La propreté de l'agence

(Base : 342 répondants)



100,0%

En conclusion de la propreté générale du réseau



96,9%

■ 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	82,0%		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandeurs d'emploi, inactifs (76,4%)</li> </ul>
L'état général de la carrosserie des bus	98,0%		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandeurs d'emploi, inactifs (95,5%)</li> </ul>
La propreté intérieure des bus	86,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55 ans et + (92,0%)</li> <li>• Scolaires, étudiants (88,9%)</li> <li>• Retraités (91,2%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40-54 ans (80,6%)</li> <li>• Demandeurs d'emploi, inactifs (79,0%)</li> </ul>
La propreté de l'agence	100,0%	<i>Aucune différence significative</i>	
En conclusion de la propreté générale du réseau	96,9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55 ans et + (98,9%)</li> <li>• Scolaires, étudiants (98,0%)</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 »

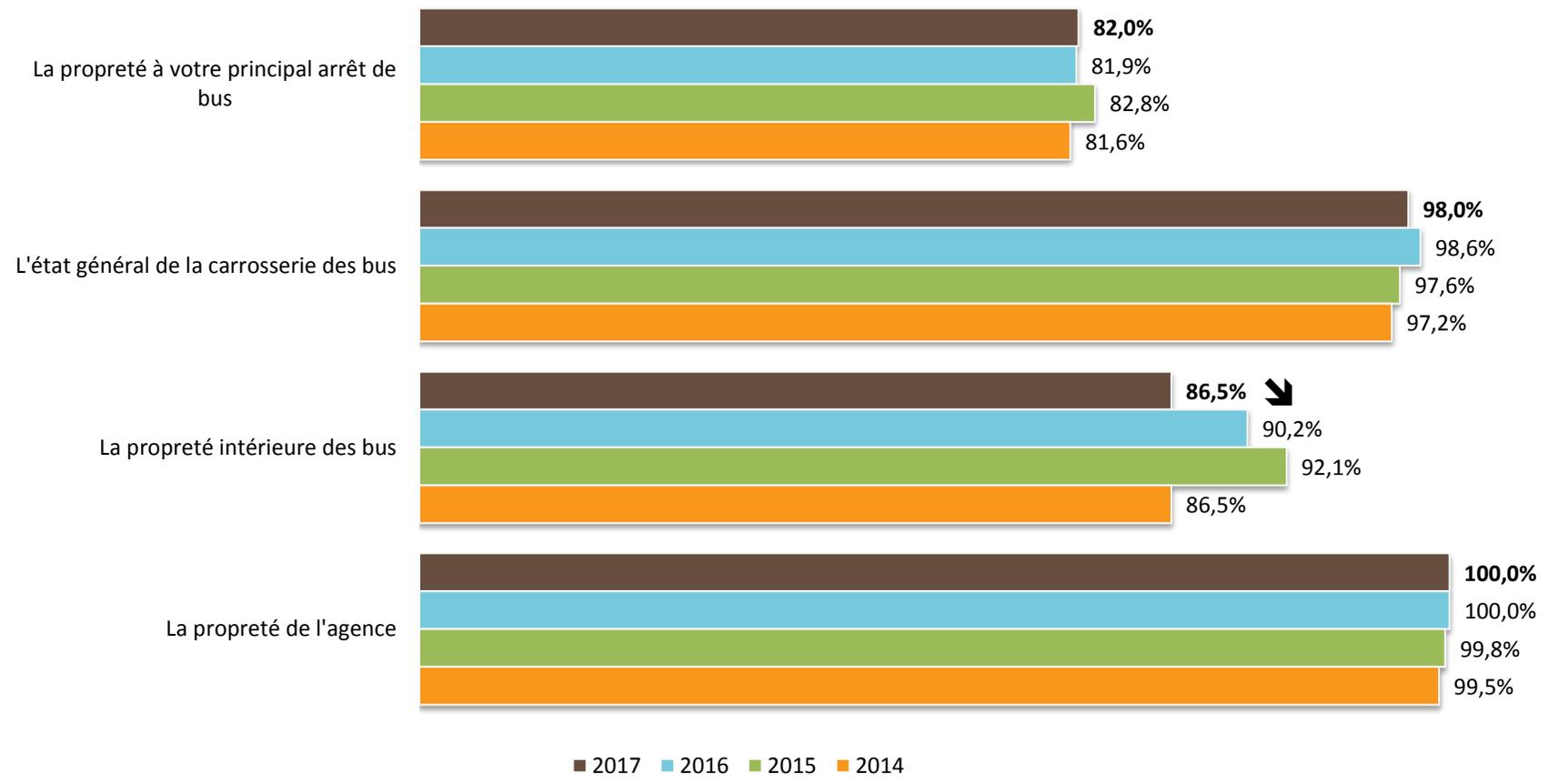
### Mapping :

<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



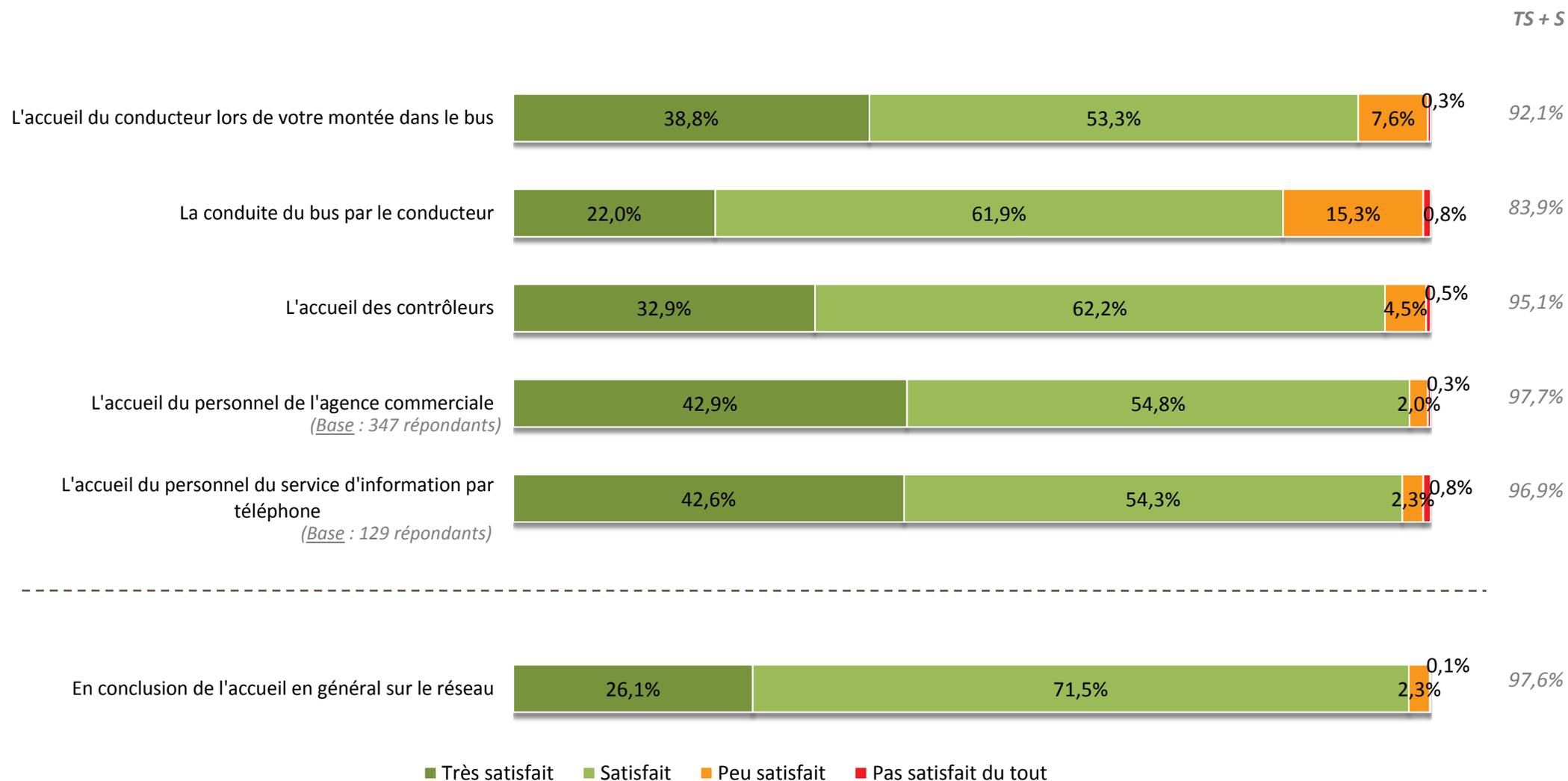
# La propreté

■ Evolution :



↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2016  
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2016

# L'accueil du personnel





## L'accueil du personnel

### ■ Différences significatives en fonction du profil :

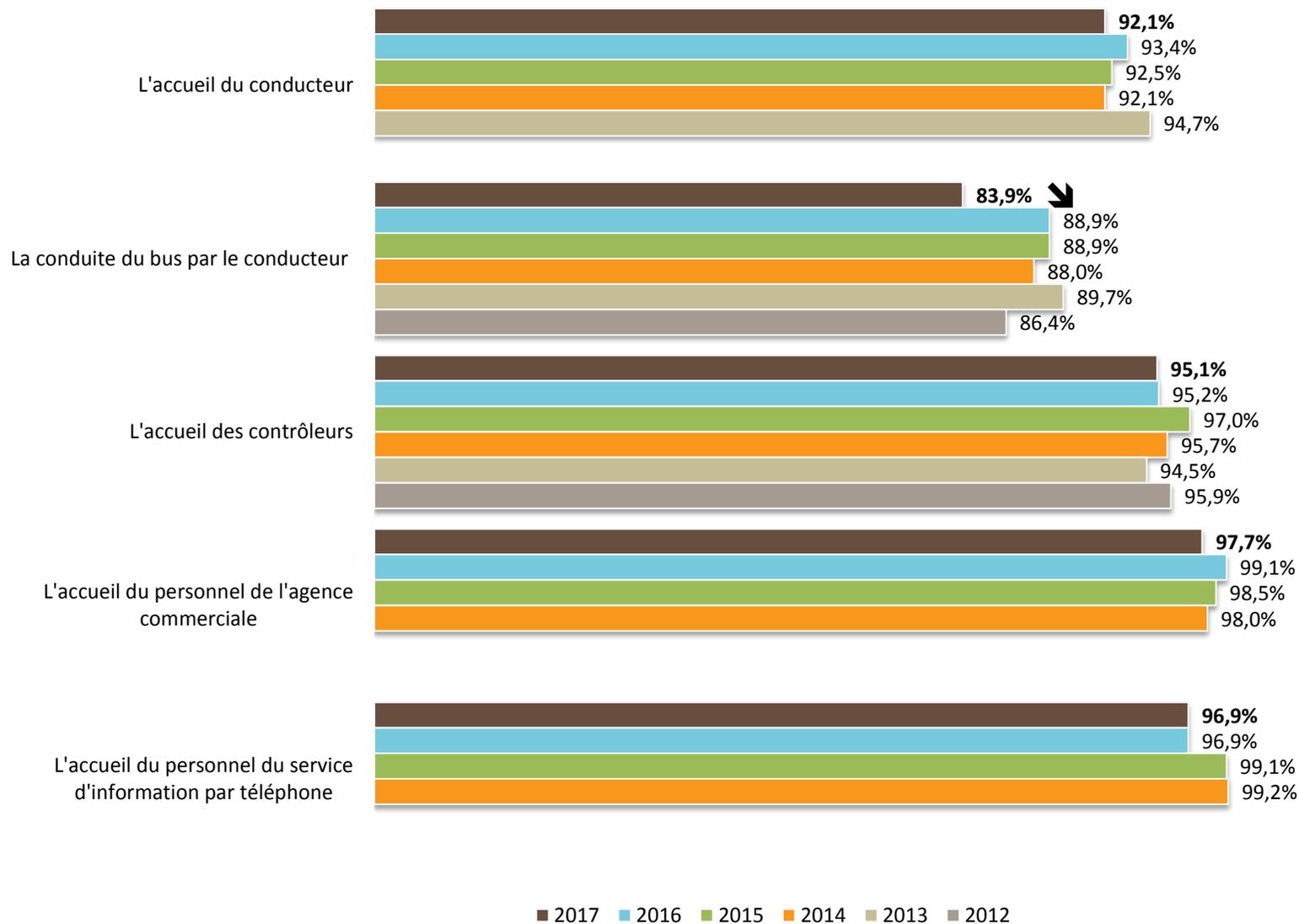
ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus	92,1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retraités (96,4%)</li> <li>Hommes (94,0)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandeurs d'emploi, inactifs (88,5%)</li> <li>Femmes (90,8%)</li> </ul>
La conduite du bus par le conducteur	83,9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (85,5%)</li> <li>Moins de 25 ans (87,6%)</li> <li>Scolaires, étudiants (88,7%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Retraités (89,1%)</li> <li>Hommes (88,0%)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (79,8%)</li> <li>25-39 ans (72,6%)</li> <li>40-54 ans (76,8%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Actifs (78,0%)</li> </ul> </li> <li>Demandeurs d'emploi, inactifs (74,5%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Femmes (81,2%)</li> </ul> </li> </ul>
L'accueil des contrôleurs	95,1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>40-54 ans (98,4%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 25 ans (92,1%)</li> <li>Scolaires, étudiants (93,0%)</li> </ul>
L'accueil du personnel de l'agence commerciale	97,7%		<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateurs réguliers (95,2%)</li> </ul>
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	97,6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scolaires, étudiants (98,5%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25-39 ans (95,6%)</li> <li>Utilisateurs occasionnels (93,8%)</li> <li>Demandeurs d'emploi, inactifs (94,2%)</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 :

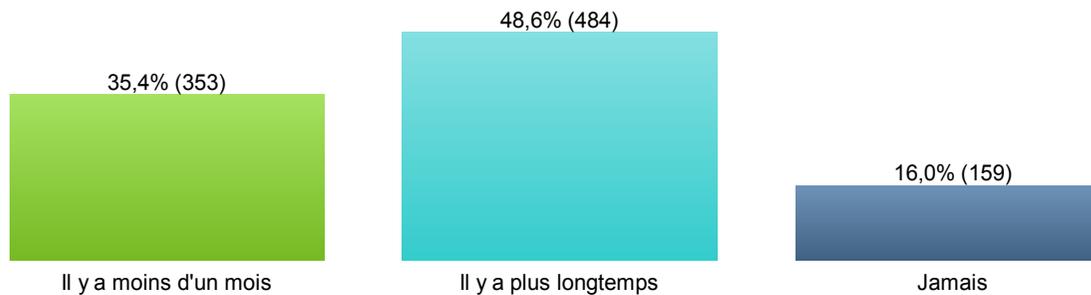


↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2016  
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2016



## L'accueil du personnel

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



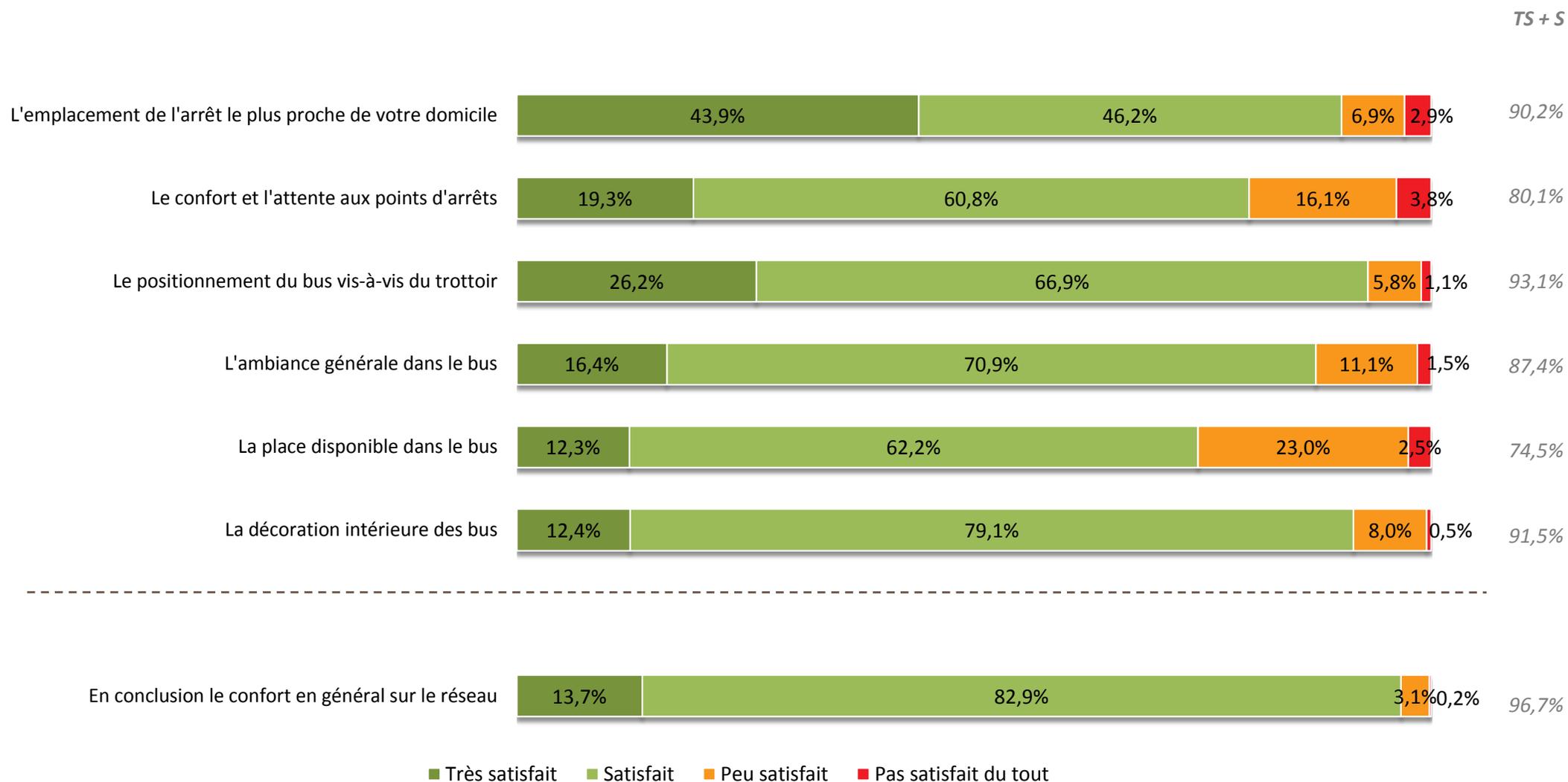
■ **Mapping :**

AMELIORER EN PRIORITE	SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER
- La conduite du bus par le conducteur	- L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus

SURVEILLER	CONSERVER
	- L'accueil des contrôleurs

# 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	90,2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (96,2%)</li> <li>55 ans et + (93,7%)</li> <li>Utilisateurs occasionnels (95,6%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (87,7%)</li> <li>Moins de 25 ans (87,7%)</li> <li>Utilisateurs très réguliers (88,8%)</li> <li>Scolaires, étudiants (87,1%)</li> </ul>
Le confort et l'attente aux points d'arrêts	80,1%		<i>Demandeurs d'emploi, inactifs (74,0%)</i>
Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	93,1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 25 ans (96,7%)</li> <li>Scolaires, étudiants (97,2%)</li> <li>Hommes (95,5%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40-54 ans (88,9%)</li> <li>55 ans et + (86,2%)</li> <li>Retraités (84,6%)</li> <li>Demandeurs d'emploi, inactifs (89,1%)</li> <li>Femmes (91,4%)</li> </ul>
L'ambiance générale dans le bus	87,4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (90,1%)</li> <li>Moins de 25 ans (90,3%)</li> <li>Utilisateurs très réguliers (89,3%)</li> <li>Scolaires, étudiants (91,5%)</li> <li>Hommes (89,8%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (80,5%)</li> <li>55 ans et + (83,0%)</li> <li>Utilisateurs réguliers (80,4%)</li> <li>Retraités (80,9%)</li> <li>Demandeurs d'emploi, inactif (78,8%)</li> <li>Femmes (85,8%)</li> </ul>
La place disponible dans le bus	74,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (76,2%)</li> <li>55 ans et + (81,5%)</li> <li>Actifs (79,4%)</li> <li>Retraités (80,3%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (70,2%)</li> <li>Scolaires, étudiants (71,8%)</li> </ul>
La décoration intérieure des bus	91,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>55 ans et + (95,4%)</li> <li>Retraités (98,4%)</li> <li>Femmes (93,9%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25-39 ans (86,4%)</li> <li>Utilisateurs très réguliers (90,7%)</li> <li>Hommes (87,9%)</li> </ul>
En conclusion le confort en général sur le réseau	96,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 25 ans (97,7%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25-39 ans (93,3%)</li> <li>Utilisateurs occasionnels (93,3%)</li> <li>Demandeurs d'emploi, inactifs (93,6%)</li> </ul>

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

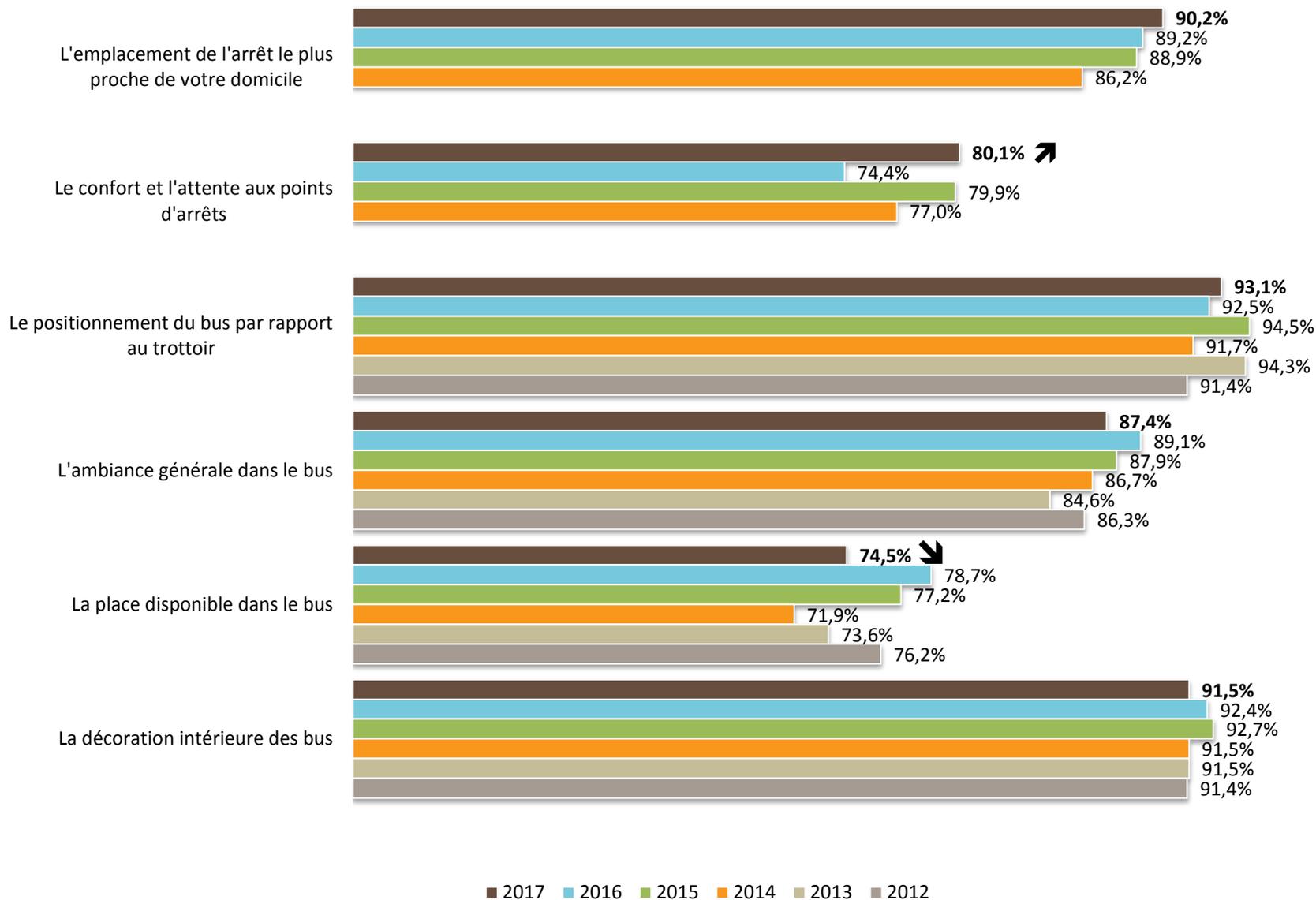
*Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »*

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



## Le confort du voyage

Evolution :



↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2016  
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2016



## 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 place disponible dans le bus</li></ul>	

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

# La sécurité

TS + S

Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt



92,7%

Le sentiment de sécurité à bord des bus



92,9%

En conclusion le sentiment de sécurité en général sur le réseau



95,7%

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

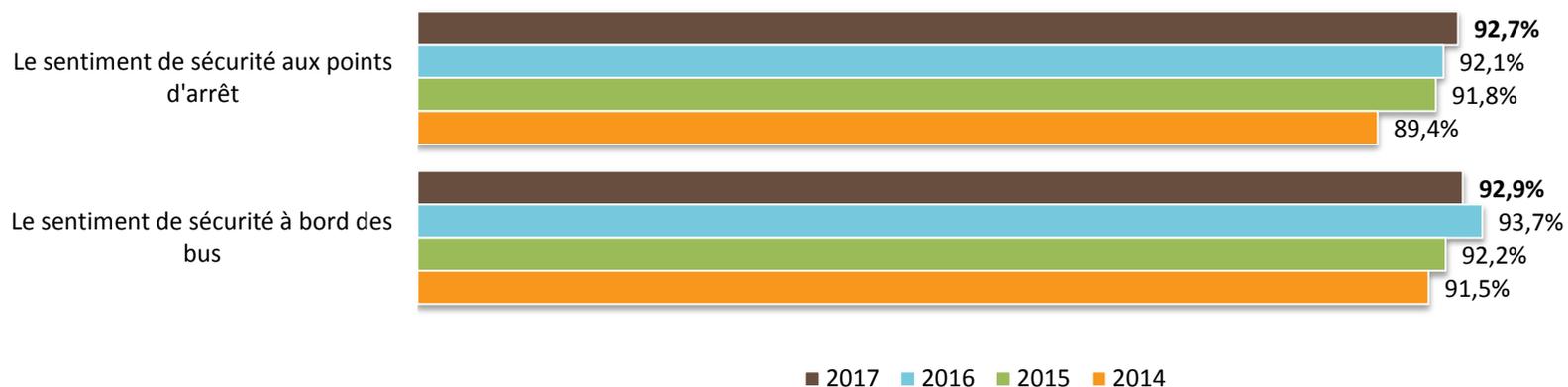


## La sécurité

### Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt	92,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hommes (94,8%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Femmes (91,3%)</li> </ul>
Le sentiment de sécurité à bord des bus	92,9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (93,9%)</li> <li>Moins de 25 ans (94,2%)</li> <li>Scolaires, étudiants (94,8%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Actifs (95,5%)</li> <li>Hommes (95,0%)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (90,2%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>25-39 ans (88,8%)</li> </ul> </li> <li>Demandeurs d'emploi, inactifs (83,9%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Femmes (91,5%)</li> </ul> </li> </ul>
En conclusion le sentiment de sécurité en général sur le réseau	95,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (96,5%)</li> <li>Moins de 25 ans (96,7%)</li> <li>Scolaires, étudiants (97,6%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Hommes (97,7%)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (93,7%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>25-39 ans (91,0%)</li> </ul> </li> <li>Demandeurs d'emploi, inactifs (89,0%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Femmes (94,3%)</li> </ul> </li> </ul>

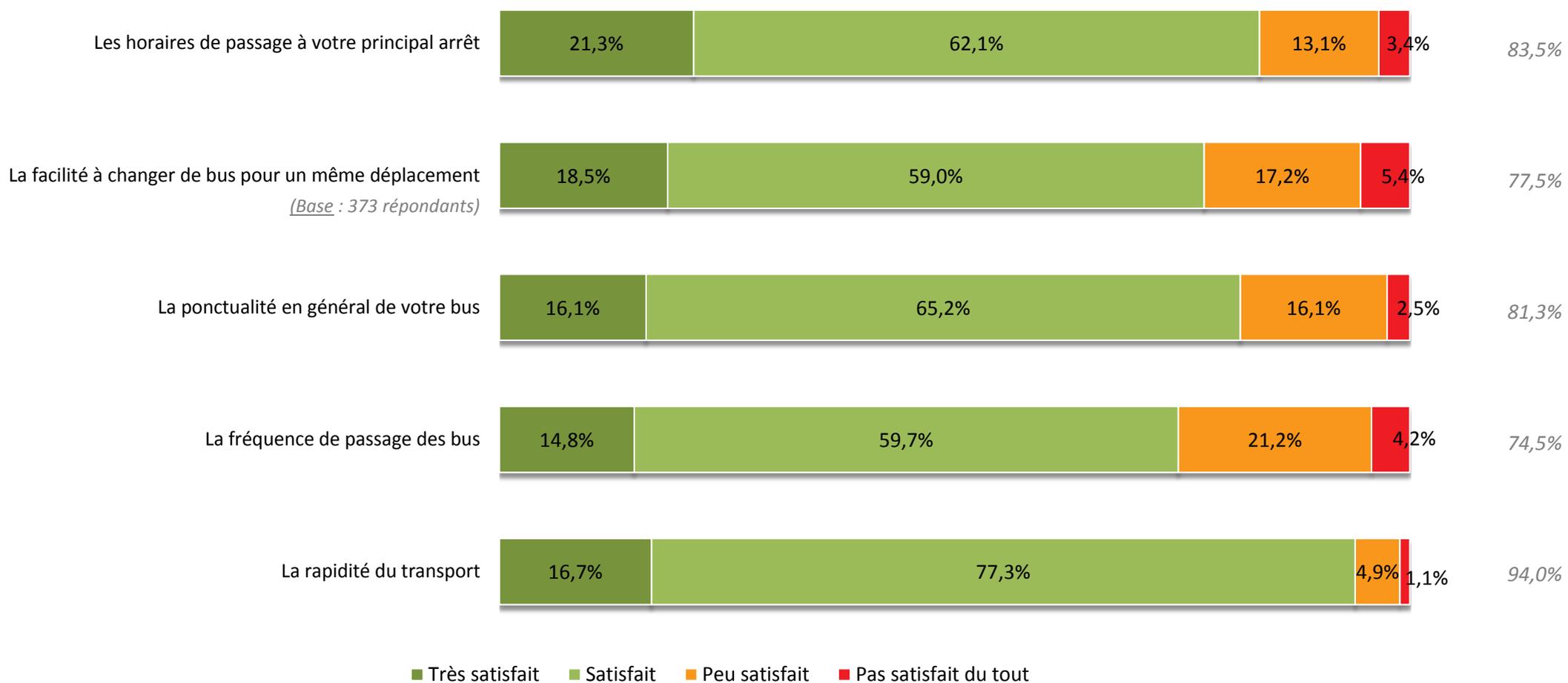
### Evolution :



Aucune évolution significative sur ce thème

# Le déplacement

TS + S





## Le déplacement

### Différences significatives en fonction du profil :

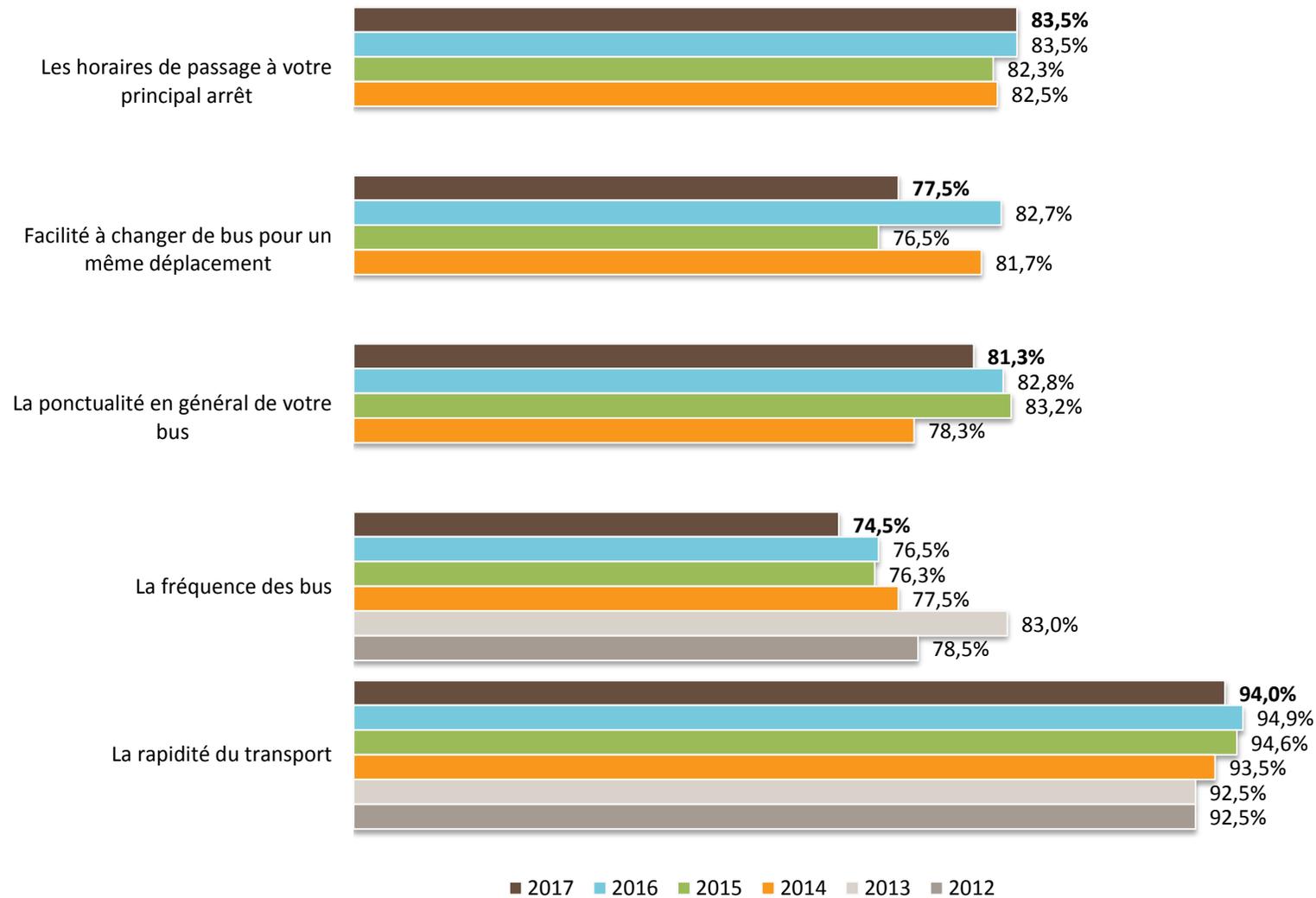
ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
Les horaires de passage à votre principal arrêt	83,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (87,5%)</li> <li>55 ans et + (90,4%)</li> <li>Utilisateurs réguliers (89,9%)</li> <li>Utilisateurs occasionnels (90,1%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Retraités (91,2%)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (81,8%)</li> <li>Moins de 25 ans (81,4%)</li> <li>Utilisateurs très réguliers (80,9%)</li> </ul>
La facilité à changer de bus pour un même déplacement	77,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (84,9%)</li> <li>Utilisateurs réguliers (85,1%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (74,0%)</li> <li>Demandeurs d'emploi, inactifs (67,6%)</li> </ul>
La ponctualité en général de votre bus	81,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>55 ans et + (92,1%)</li> <li>40-54 ans (86,3%)</li> <li>Utilisateurs occasionnels (88,9%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Retraités (94,9%)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 25 ans (77,2%)</li> <li>25-39 ans (76,1%)</li> <li>Utilisateurs très réguliers (79,8%)</li> <li>Scolaires, étudiants (78,0%)</li> </ul>
La fréquence de passage des bus	74,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (79,4%)</li> <li>55 ans et + (83,6%)</li> <li>Utilisateurs réguliers (79,3%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Retraités (88,3%)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (72,5%)</li> <li>Moins de 25 ans (71,7%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>40-54 ans (68,8%)</li> </ul> </li> <li>Utilisateurs très réguliers (72,4%)</li> <li>Scolaires, étudiants (71,0%)</li> </ul>
La rapidité du transport	94,0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non abonnés (96,9%)</li> <li>Utilisateurs réguliers (96,8%)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Retraités (98,5%)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnés (92,8%)</li> <li>Moins de 25 ans (92,3%)</li> <li>Utilisateurs très réguliers (92,8%)</li> <li>Scolaires, étudiants (92,4%)</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 :

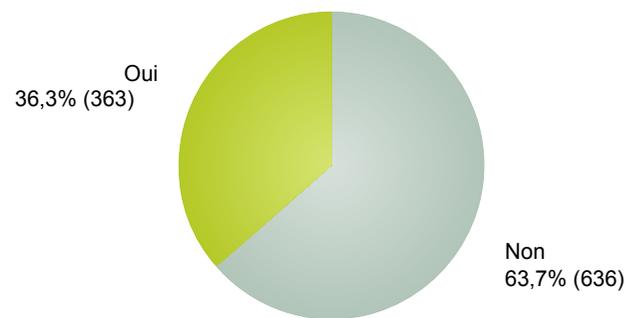


Aucune évolution significative sur ce thème



## Le déplacement

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



# Les titres de transport





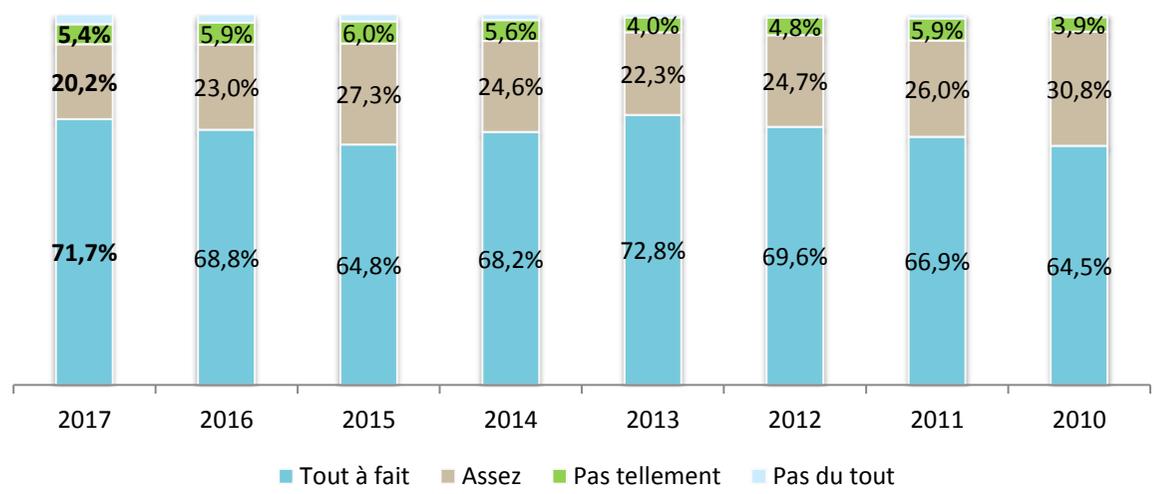
# Les titres de transports

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

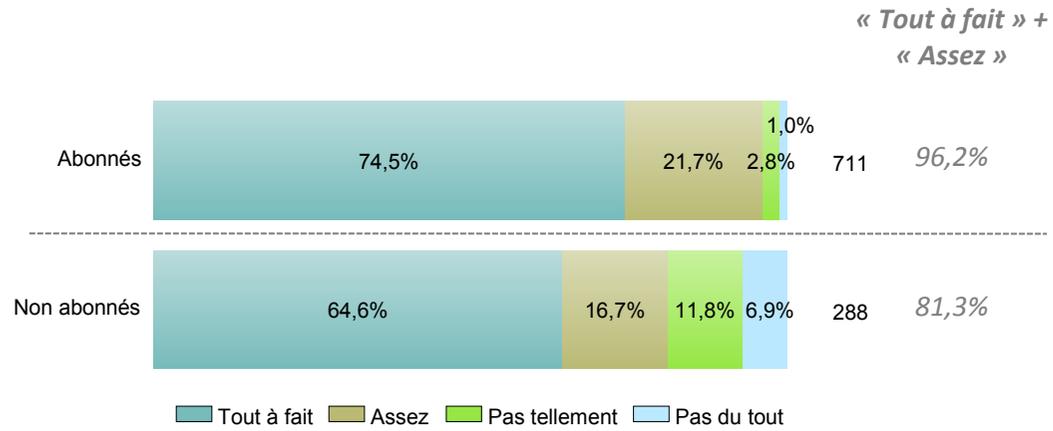
## Adaptation du titre aux besoins :



## Evolution :



## Selon le titre :

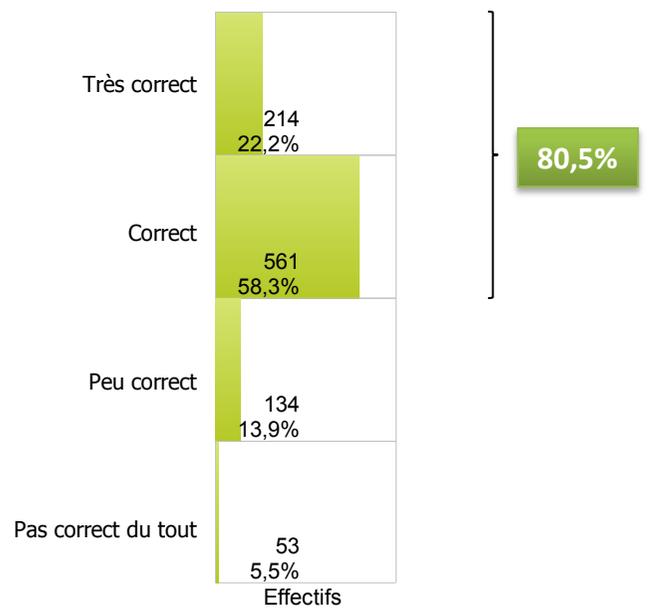




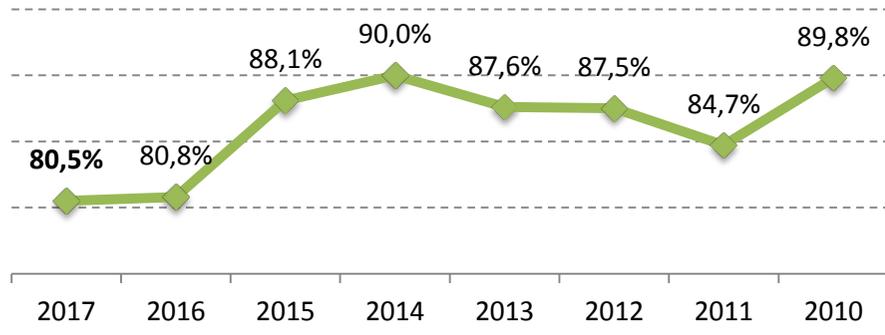
# Les titres de transports

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

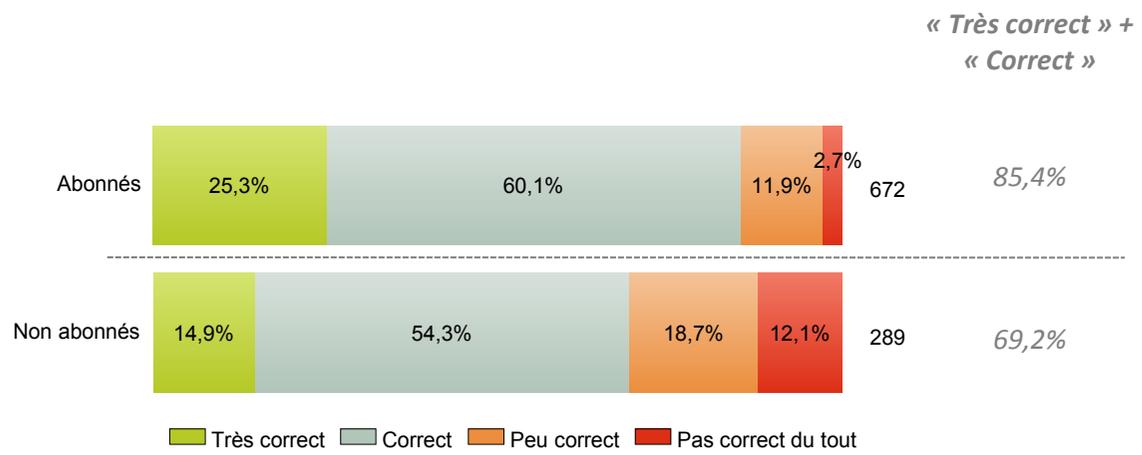
## Rapport qualité/prix :



## Evolution :



## Selon le titre :



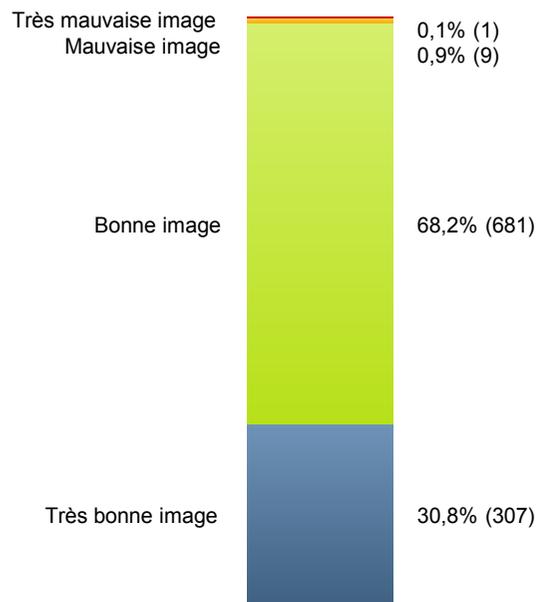
# Image du réseau





# Image du réseau

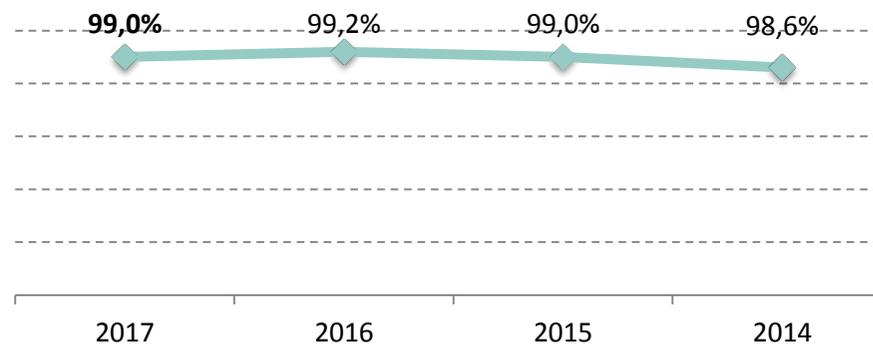
## Quelle image avez-vous du réseau :



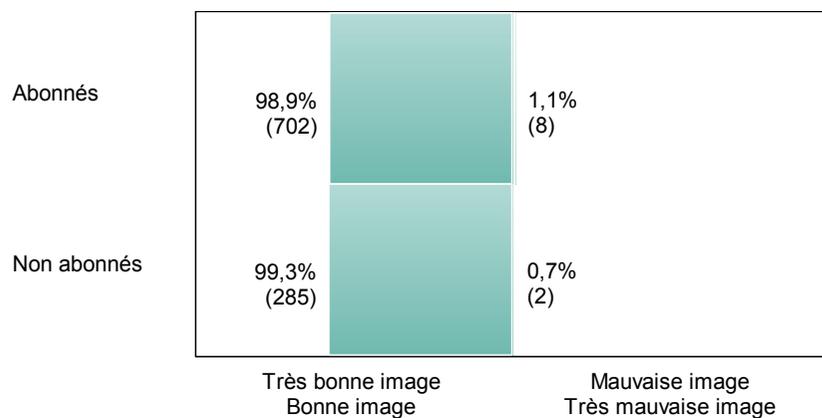
**99,0%**

2016 : 99,2%  
2015 : 99,0%  
2014 : 98,6%

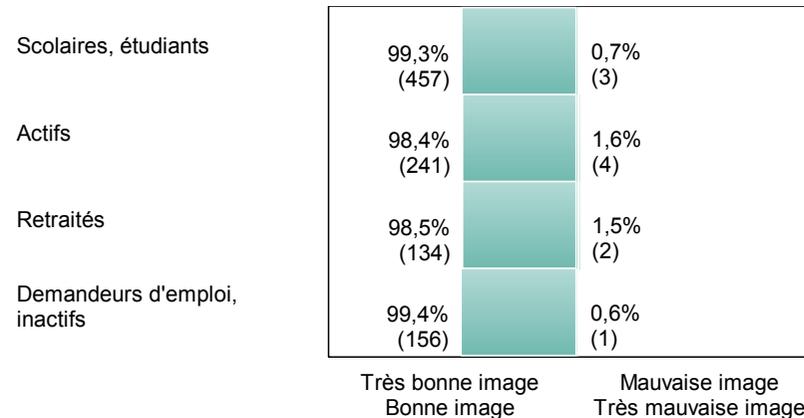
## Evolution :



## Selon le titre :



## Selon l'activité :





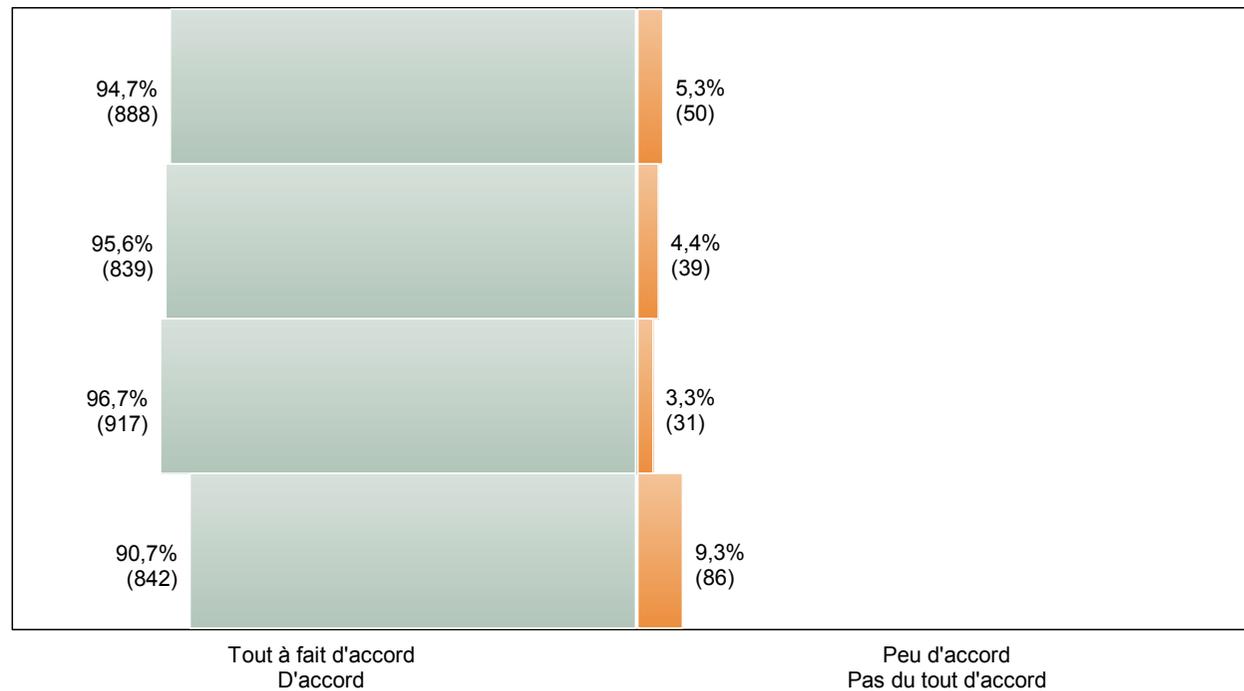
## Image du réseau

STGA est à l'écoute de ses clients

STGA fait des efforts pour le respect de l'environnement

STGA est compétent

STGA est dynamique

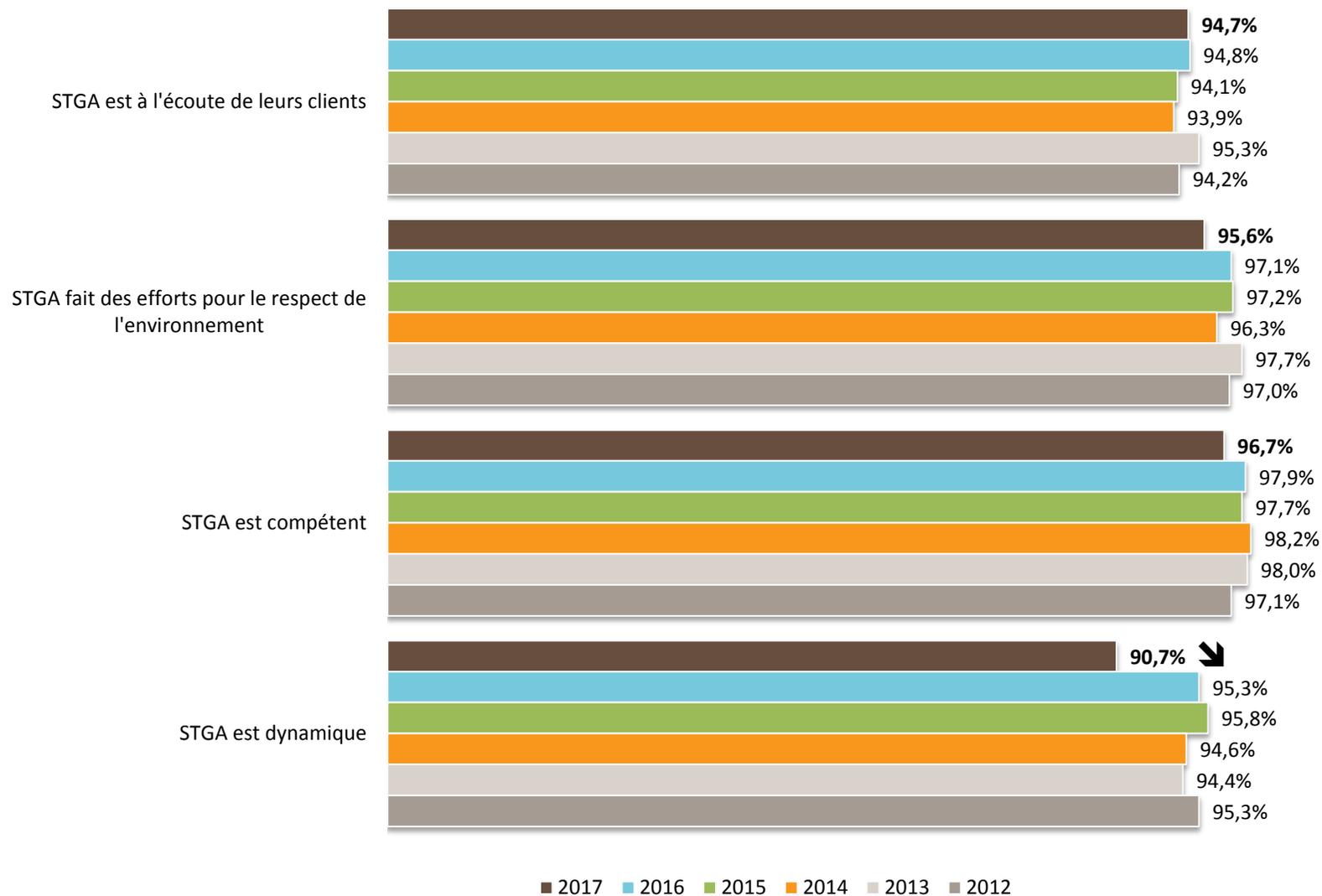


	Tout à fait d'accord		D'accord		Peu d'accord		Pas du tout d'accord		Total
STGA est à l'écoute de ses clients	272	29,0%	616	65,7%	32	3,4%	18	1,9%	938
STGA fait des efforts pour le respect de l'environnement	264	30,1%	575	65,5%	37	4,2%	2	0,2%	878
STGA est compétent	243	25,6%	674	71,1%	26	2,7%	5	0,5%	948
STGA est dynamique	213	23,0%	629	67,8%	60	6,5%	26	2,8%	928
Total	992	26,9%	2 494	67,6%	155	4,2%	51	1,4%	3 692



## Image du réseau

■ Evolution :



↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2016

↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2016

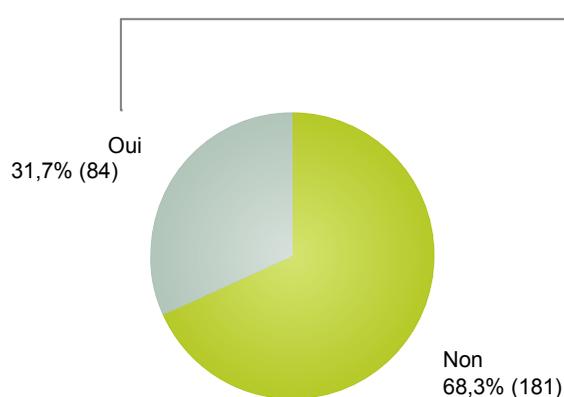
# Questions spécifiques





## Questions spécifiques

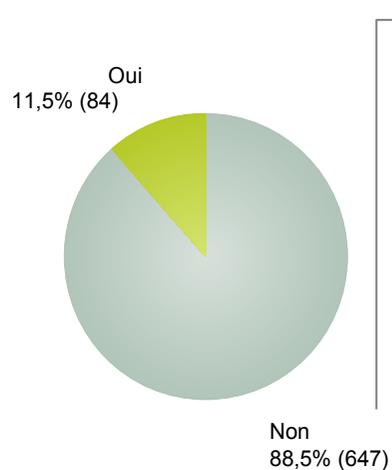
### Achetez-vous vos tickets de bus auprès du conducteur ?



### Si oui, pourquoi ?

	Effectifs	%
Je n'ai pas le temps et ou l'envie l'envie de me rendre en point de vente	45	54,2%
Cela m'arrive uniquement quand j'oublie ma carte	13	15,7%
Je ne sais pas où m'en procurer ailleurs	11	13,3%
Je ne prends pas assez régulièrement le bus pour anticiper mes achats de tickets	9	10,8%
Pas de point de vente à proximité	2	2,4%
Je viens de perdre ma carte	1	1,2%
Par habitude	1	1,2%
J'ai oublié d'acheter un ticket	1	1,2%
Total	83	100,0%

### Etes-vous abonnés au service d'alerte SMS, qui vous prévient de toutes perturbations sur vos lignes habituelles ?



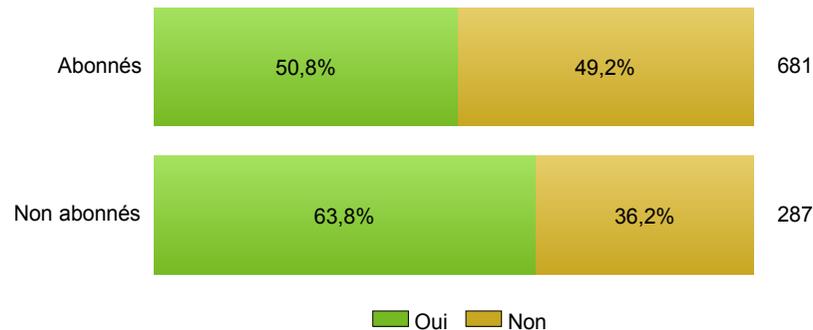
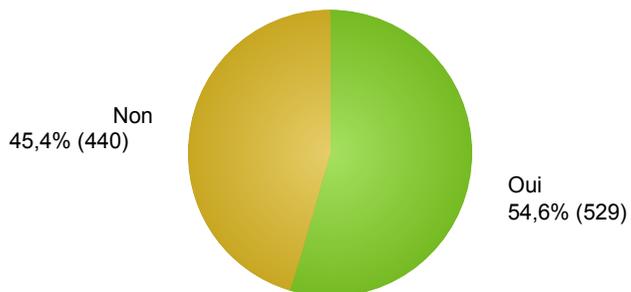
### Si non, pourquoi ?

	Effectifs	%
Je ne savais pas que ce service existait	311	46,2%
Ce service ne m'intéresse pas	209	31,1%
NSP	58	8,6%
Je ne savais pas que ce service était gratuit	37	5,5%
Pas de smartphone	23	3,4%
Cela m'intéresse, mais je n'ai pas pris le temps de m'inscrire	18	2,7%
Était inscrit mais dysfonctionnement du service	8	1,2%
A essayé de s'inscrire mais n'a pas réussi	7	1,0%
Malvoyante	1	0,1%
Ne fonctionne pas sur Windows phone	1	0,1%
Total	673	100,0%

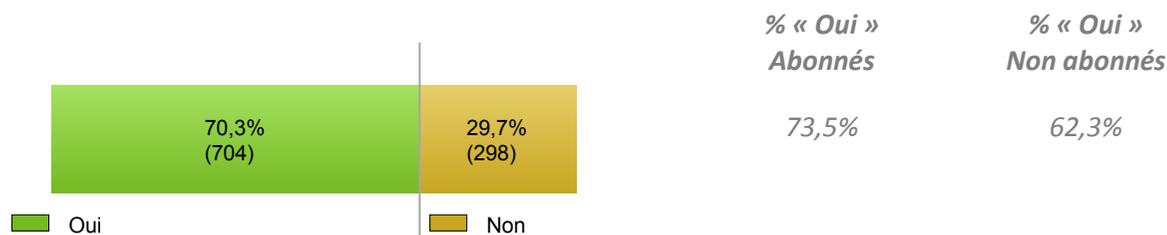


## Questions spécifiques

### Seriez-vous prêt à parrainer une personne pour bénéficier d'avantages STGA ?



### Possédez-vous un smartphone ?



### Si possède un smartphone :

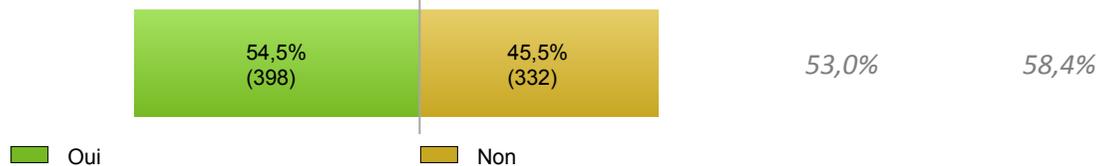
L'utilisez-vous pour avoir des informations sur STGA ?



Avez-vous l'impression d'utiliser moins le guide bus papier et plus les informations sur stga.fr ?



Connaissez-vous l'application "Ticket mobile" ?



# Commentaires spontanés





## Commentaires spontanés

	Effectifs	%
Manque de fréquence pendant les vacances scolaires	112	16,4%
Améliorer la fréquence	50	7,3%
Manque de fréquence le week-end	37	5,4%
Créer une ligne vers la zone commerciale des Montagnes à Champniers	35	5,1%
Manque de fréquence en soirée	33	4,8%
Mettre plus d'abri bus	26	3,8%
Mettre des bus de nuit	23	3,4%
Améliorer la conduite des conducteurs	23	3,4%
Manque de fréquence en heures de pointe	20	2,9%
Tarifs trop élevés	19	2,8%
Améliorer la ponctualité	17	2,5%
Mettre des bus-accordéons en heures de pointe sur les lignes régulières	16	2,3%
Trop peu de lignes de proximité sur le Grand Angoulême	13	1,9%
Améliorer le confort des arrêts (abri, banc)	12	1,8%
Revoir le comportement des chauffeurs	12	1,8%
Revoir le fonctionnement des applications mobiles	11	1,6%
Mettre en place des annonces vocales des arrêts à bord des bus	10	1,5%
Revoir l'amplitude horaire	10	1,5%
Trop d'incivilités de la part des usagers	10	1,5%
Manque de fréquence le dimanche	9	1,3%
Coordonner les horaires de passage avec les heures d'entrée/sorties d'écoles	9	1,3%
Améliorer l'amabilité des chauffeurs	8	1,2%
Coordonner les horaires des bus pour faciliter les correspondances	7	1,0%
Etendre le réseau	7	1,0%
Manque de places assises	6	0,9%
Manque de poubelles aux arrêts	6	0,9%
Améliorer l'information en cas de perturbations	6	0,9%
Augmenter la durée de validité d'un ticket	5	0,7%
Pas assez de bus tôt le matin	5	0,7%
Plus de bus neufs	5	0,7%
Manque de fréquence des lignes de proximité	4	0,6%
Manque de fréquence en semaine en heures creuses	4	0,6%
Installation de caméras de vidéo-surveillance dans les bus	4	0,6%
Wifi dans les bus	4	0,6%
La médiathèque n'est pas desservie à proximité par les lignes régulières	4	0,6%
Améliorer la sécurité le soir	4	0,6%
Revoir la lisibilité des écrans à bord et aux arrêts	4	0,6%
Pas assez d'offres commerciales pour les abonnés	4	0,6%
Extension de l'affichage dynamique aux arrêts qui n'en bénéficient pas encore	4	0,6%
Améliorer l'accès aux handicapés	4	0,6%
Mettre plus de point de vente, de lieux pour recharger sa carte	4	0,6%
Meilleure alternance des cadences entre la ligne 1 et la ligne 2 (trop de passages simultanés)	3	0,4%
Suppression de la participation mairie = rupture de l'abonnement	3	0,4%
Pas de bus après 20h depuis la gare	3	0,4%
Mettre le guide horaire et le plan du réseau en ligne, sous format PDF, pour faciliter la consultation	3	0,4%

	Effectifs	%
Les plans de réseau sur internet sont difficiles à utiliser	3	0,4%
Créer une ligne qui relie les communes limitrophes entre elles sans passer par le centre d'Angoulême	3	0,4%
Mettre des ceintures de sécurité dans les bus	3	0,4%
Revoir le positionnement du bus vis à vis du trottoir	3	0,4%
Trop d'affluence en heures de pointe	3	0,4%
Manque de fréquence le samedi	2	0,3%
Pas de ligne de proximité pour desservir la commune de Garat	2	0,3%
Mettre en place, en agence, un point d'aide à l'inscription sur le site internet ou au téléchargement des applications (smartphone)	2	0,3%
Horaires imposés pour les abonnements retraités pas pratiques	2	0,3%
Les temps d'attente sur les écrans dynamiques ne sont pas actualisés en cas de retard ou d'avance des bus	2	0,3%
Manque de poubelles à l'intérieur des bus	2	0,3%
Rendre accessible tous les arrêts aux PMR	2	0,3%
Réserver les places handicapés aux handicapés (communication sur le civisme)	2	0,3%
Manque d'information en général	2	0,3%
Gratuité pour les enfants de moins de 7 ans	2	0,3%
Information erronée aux arrêts de bus	2	0,3%
Arrêt en mauvais état (vandalisé)	2	0,3%
Horaires fiches papiers ne correspondent pas aux passages des bus	2	0,3%
Mettre des médiateurs dans les bus	2	0,3%
Mettre des tablettes sur les dossiers des sièges dans le bus (comme dans le train)	1	0,1%
Mettre à jour l'application "Alerte SMS"	1	0,1%
Information erronée sur le site internet (sur les horaires)	1	0,1%
Pas d'endroit où se tenir quand on est debout en cas de freinage	1	0,1%
Les infos des panneaux dynamiques devraient aussi être sur "alerte sms"	1	0,1%
Toutes les correspondances se font à partir du centre d'Angoulême ; beaucoup de trajets sont donc plus rapides à pied qu'en bus.	1	0,1%
Améliorer la sécurité aux arrêts de bus	1	0,1%
Revoir l'affichage dynamique à bord (dysfonctionnements)	1	0,1%
Meilleure desserte de Diriac	1	0,1%
Ligne 58 : Danger pour les enfants car le bus passe tous les jours par la rue Pierre Loti (rue très étroite et dangereuse)	1	0,1%
Valideurs fonctionnent mal	1	0,1%
Domage qu'on ne puisse choisir que 2 lignes pour les alertes sms perturbations	1	0,1%
Manque de proximité des arrêts	1	0,1%
Mettre plus d'infos dans les bus sur le trajet des lignes (avec arrêts)	1	0,1%
Mettre plus de contrôleurs	1	0,1%
Gratuité des transports en commun	1	0,1%
Mon ticket 10 voyages neuf est tombé dans l'eau, la borne l'a refusé et le kiosque n'a pas voulu l'échanger (perte sèche de 9€80)	1	0,1%
Augmenter le nombre de bus hybrides	1	0,1%
Simplifier le site internet STGA	1	0,1%
STGA ne répond pas aux mails qu'on lui envoie	1	0,1%
Mettre des agents de sécurité	1	0,1%
Manque de propreté dans les bus	1	0,1%
Meilleure indication des destinations des bus	1	0,1%
Revoir les trajets pendant le festival de la BD	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>685</b>	<b>100,0%</b>