

Enquête de satisfaction AGIR 2014

*Réseau STGA
- Mars 2015 -*



Société de Transport du **Grand Angoulême**

LORIENT

4 rue Georges Gaigneux
56100 Lorient
Tél : 02 97 84 70 00
Fax : 02 97 84 19 09
Mail : contact@tryom.com

LILLE

72 Rue Gustave Delory
59800 Lille
Tél : 03 20 60 66 21
Fax : 09 72 99 43 33
Mail : contact@tryom.com



Sommaire

Cadre de l'étude **Page 3**

Synthèse **Page 5**

Profil des répondants **Page 8**

Satisfaction globale **Page 12**

Satisfaction par thème **Page 22**

Les titres de transport **Page 46**

Image du réseau **Page 49**

Questions spécifiques **Page 53**

Commentaires spontanés **Page 56**

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.

L'année passée, le questionnaire a été modifié afin de le rendre plus dynamique et modifier la façon d'interroger les clients (qui peuvent être les mêmes d'une année sur l'autre). Le nouveau questionnaire est ainsi articulé non plus selon la logique du cheminement du client (du point d'arrêt au voyage dans le bus), mais selon des grands thèmes (diffusion et accès à l'information, propreté, accueil du personnel, confort du voyage, sécurité et déplacement). Afin de pouvoir toujours comparer les résultats d'une année sur l'autre, les questions sont identiques mais positionnées selon ces grands thèmes.

Le questionnaire demeure toujours 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 délégataire a fourni son propre fichier d'abonnés. 703 abonnés ont été interrogés du 9 au 18 février 2015.
- interrogation en face-à-face du 12 au 21 février 2015. Deux enquêtrices présentes sur le réseau ont récolté 297 questionnaires dans le respect de quotas par ligne.

Au total, l'enquête porte donc sur un échantillon de 1000 répondants.

■ Lignes enquêtées (face-à-face) :

	Effectifs	%
Ligne 1	76	25,6%
Ligne 2	37	12,5%
Ligne 3	27	9,1%
Ligne 4	66	22,2%
Ligne 6	65	21,9%
Ligne 7	26	8,8%
Total	297	100,0%

■ Titres enquêtés (au global) :

	Effectifs	%
Abonnement 18-25 ans	174	17,4%
Abonnement Age Or (plus de 65 ans)	29	2,9%
Abonnement Liberté	246	24,6%
Abonnement scolaire	254	25,4%
Ticket 10 voyages	112	11,2%
Ticket 3 voyages	55	5,5%
Ticket 7 jours	6	0,6%
Ticket groupe	2	0,2%
Ticket unité	122	12,2%
Total	1 000	100,0%

Synthèse





Synthèse

Profil

•64% des clients interrogés utilisent le réseau de manière quotidienne, on remarque plus d'1/4 des non abonnés utilisant le réseau quotidiennement. Les motifs de déplacement sont principalement contraints (pour aller sur le lieu d'études ou au travail) et les lignes les plus utilisées sont les lignes 1 et 4, et dans une moindre mesure les lignes 6, 2 et 3. Le profil type du client STGA est une cliente, active, âgée entre 18 et 25 ans.

Satisfaction globale

•97% des clients interrogés se déclarent globalement satisfaits du réseau STGA, ce taux est stable par rapport à l'année dernière et demeure donc à un très bon niveau. La satisfaction est identique entre abonnés et non abonnés, on remarque également une forte satisfaction des scolaires. Comme l'année passée, les principaux motifs d'insatisfaction proviennent d'un manque de ponctualité et d'un manque de fréquence.

Satisfaction par thème

•Les différents thèmes abordés sont tout aussi satisfaisants, quasiment tous les thèmes se positionnant au dessus de 95% de satisfaction globale. Ainsi, la satisfaction s'échelonne entre 93.5% (thème sécurité) et 99.1% (thème accueil du personnel). Les points à améliorer en priorité sont liés au déplacement et au confort : la fréquence de passage et la facilité à changer de bus pour un même déplacement, le confort et l'attente aux points d'arrêts et la place disponible dans les bus. Ces 4 items sont les seuls en dessous de 80% de satisfaction.

Image

•99% des clients ont une bonne image du réseau, là encore, nous n'observons pas de différence en fonction du titre. STGA est jugée compétente, dynamique et respectueuse de l'environnement avec plus de 95% d'avis favorable pour ces items.

Les items les mieux notés :

- L'accueil en général sur le réseau : 99.1%
- La diffusion et l'accès à l'information : 98.2%
- La propreté générale du réseau : 97.8%

Les items les moins bien notés :

- La fréquence de passage des bus : 76.3%
- La place disponible des le bus : 77.2%
- Le confort et l'attente aux points d'arrêts : 79.9%

Synthèse



	Satisfaction 2014	Satisfaction 2015	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait du tout	Effectif	
Satisfaction globale								
	97,4%	96,6%	30,2%	66,4%	3,0%	0,3%	992	
La diffusion et l'accès à l'information	Les informations à votre principal arrêt	92,6%	94,1%	34,4%	59,8%	4,6%	1,3%	989
	L'information à bord du bus	92,7%	95,0% ↗	25,3%	69,7%	4,4%	0,6%	972
	L'affichage des tarifs à bord du bus	94,5%	94,4%	25,2%	69,2%	4,8%	0,7%	825
	L'information obtenue sur le site internet	94,4%	95,9%	38,8%	57,1%	3,7%	0,4%	482
	L'information obtenue à l'agence commerciale	96,9%	98,2%	36,5%	61,7%	1,5%	0,3%	389
	L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone	95,0%	94,8%	45,2%	49,6%	4,3%	0,9%	115
	La lisibilité du guide	95,9%	93,8%	36,2%	57,6%	5,8%	0,4%	745
	La réponse donnée par le réseau à votre mail	100,0%	82,4%	17,6%	64,7%	5,9%	11,8%	17
	En conclusion sur la diffusion et l'accès à l'information	97,7%	98,2%	27,6%	70,6%	1,6%	0,2%	980
	La propreté	La propreté à votre principal arrêt de bus	81,6%	82,8%	23,6%	59,2%	13,8%	3,3%
L'état général de la carrosserie des bus		97,2%	97,6%	33,1%	64,6%	2,0%	0,4%	962
La propreté intérieure des bus		86,5%	92,1% ↗	23,7%	68,4%	7,5%	0,4%	996
La propreté de l'agence		99,5%	99,8%	34,8%	65,0%	0,3%		400
En conclusion de la propreté générale du réseau		96,2%	97,8% ↗	25,6%	72,2%	2,2%		992
L'accueil du personnel	L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus	92,1%	92,5%	44,8%	47,8%	7,0%	0,5%	992
	La conduite du bus par le conducteur	88,0%	88,9%	25,9%	63,0%	10,2%	0,9%	991
	L'accueil des contrôleurs	95,7%	97,0%	38,1%	58,9%	2,7%	0,3%	766
	L'accueil du personnel de l'agence commerciale	98,0%	98,5%	46,1%	52,4%	1,2%	0,2%	401
	L'accueil du personnel du service d'information par téléphone	99,2%	99,1%	50,4%	48,7%	0,9%		117
	En conclusion de l'accueil en général sur le réseau	98,3%	99,1%	35,9%	63,2%	0,7%	0,2%	997
Le confort	L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile	86,2%	88,9%	43,6%	45,3%	8,0%	3,1%	976
	Le confort et de l'attente aux points d'arrêts	77,0%	79,9%	21,5%	58,3%	17,5%	2,6%	998
	Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	91,7%	94,5% ↗	29,9%	64,6%	4,6%	0,9%	996
	L'ambiance générale dans le bus	86,7%	87,9%	18,3%	69,6%	10,8%	1,3%	994
	La place disponible dans le bus	71,9%	77,2% ↗	13,8%	63,3%	20,7%	2,1%	990
	La décoration intérieure des bus	91,5%	92,7%	18,9%	73,9%	6,8%	0,4%	979
	En conclusion du confort en général sur le réseau	96,5%	97,3%	19,5%	77,7%	2,6%	0,1%	993
La sécurité	Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt	89,4%	91,8%	23,9%	67,9%	6,6%	1,6%	997
	Le sentiment de sécurité à bord des bus	91,5%	92,2%	24,2%	67,9%	6,7%	1,1%	998
	En conclusion du sentiment de sécurité en général sur le réseau	93,5%	93,5%	23,8%	69,8%	5,8%	0,6%	992
Le déplacement	Les horaires de passage à votre principal arrêt	82,5%	82,3%	24,4%	57,9%	13,7%	4,0%	996
	Facilité à changer de bus pour un même déplacement	81,7%	76,5%	19,0%	57,5%	18,0%	5,6%	306
	La ponctualité en général de votre bus	78,3%	83,2% ↗	18,0%	65,3%	14,1%	2,6%	997
	La fréquence de passage des bus	77,5%	76,3%	18,7%	57,6%	19,7%	4,0%	999
	La rapidité du transport	93,5%	94,6%	22,4%	72,2%	4,7%	0,7%	996

Légende : ↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2014
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2014

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

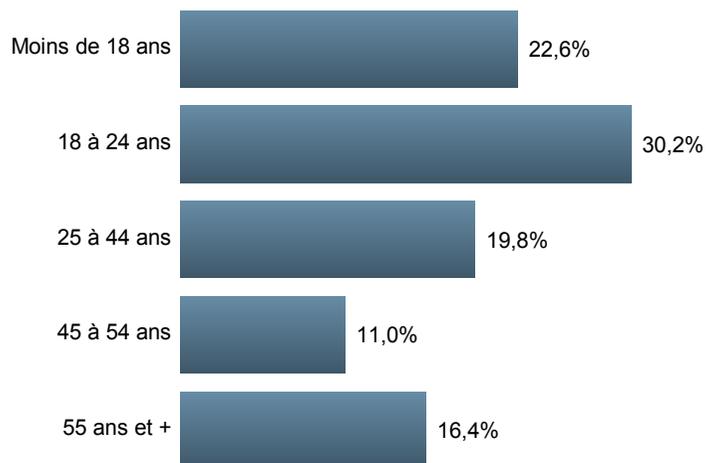
Profil des répondants



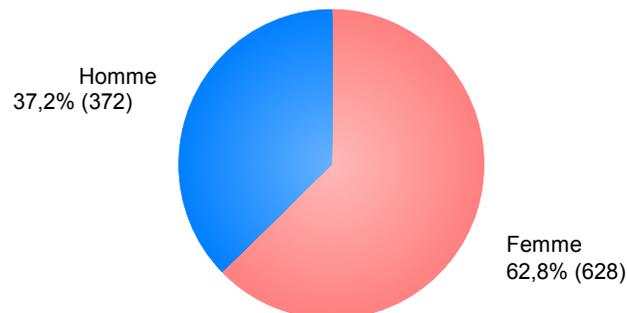


Profil des répondants

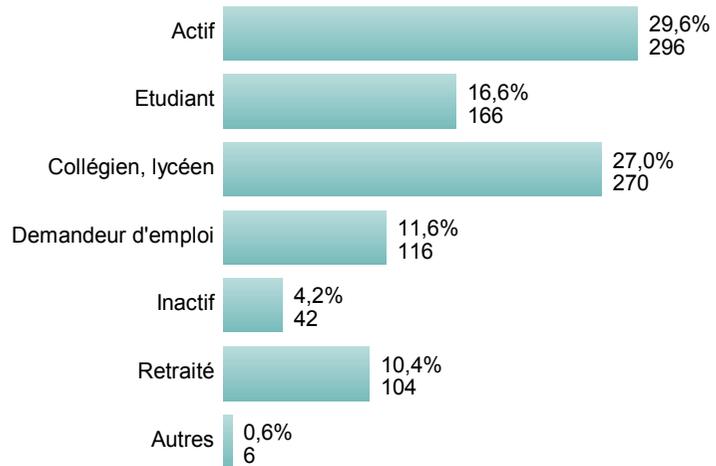
Age :



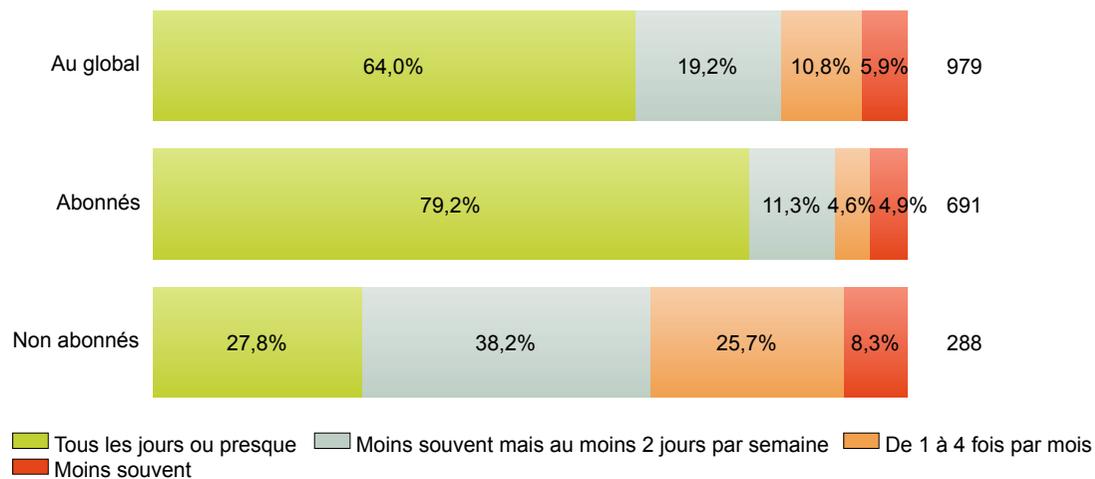
Sexe :



Activité :



Fréquence d'utilisation :

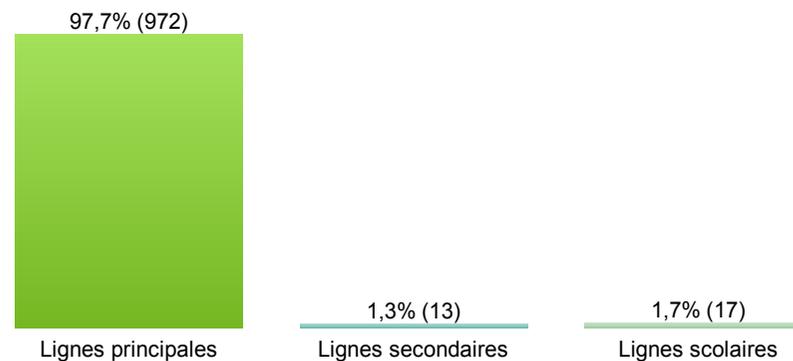




Profil des répondants

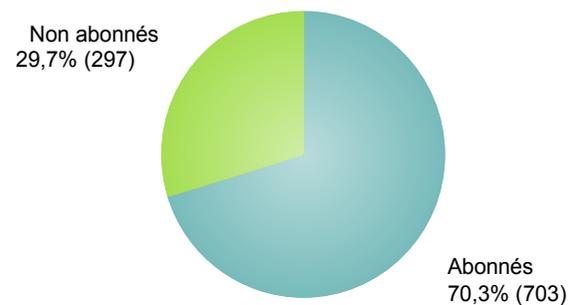
■ Principales lignes utilisées (plusieurs réponses possibles) :

	Effectifs	%
Ligne 1	246	20,8%
Ligne 4	224	18,9%
Ligne 6	190	16,0%
Ligne 2	151	12,8%
Ligne 3	136	11,5%
Ligne 7	90	7,6%
Ligne 5	53	4,5%
Ligne 8	36	3,0%
Ligne 9	28	2,4%
Lignes scolaires	17	1,4%
Ligne 20	4	0,3%
Ligne 23	3	0,3%
Ligne 27	3	0,3%
Ligne 22	2	0,2%
Ligne A (dimanche)	1	0,1%
Total	1 184	100,0%



■ Titre de transport :

	Effectifs	%
Abonnement scolaire	254	25,4%
Abonnement Liberté	246	24,6%
Abonnement 18-25 ans	174	17,4%
Ticket unité	122	12,2%
Ticket 10 voyages	112	11,2%
Ticket 3 voyages	55	5,5%
Abonnement Age Or (plus de 65 ans)	29	2,9%
Ticket 7 jours	6	0,6%
Ticket groupe	2	0,2%
Total	1 000	100,0%

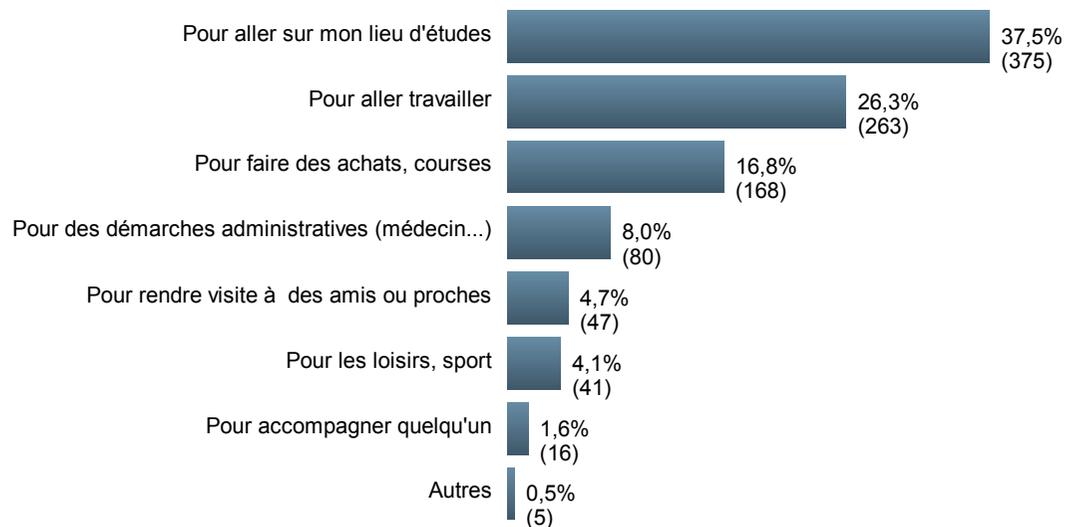




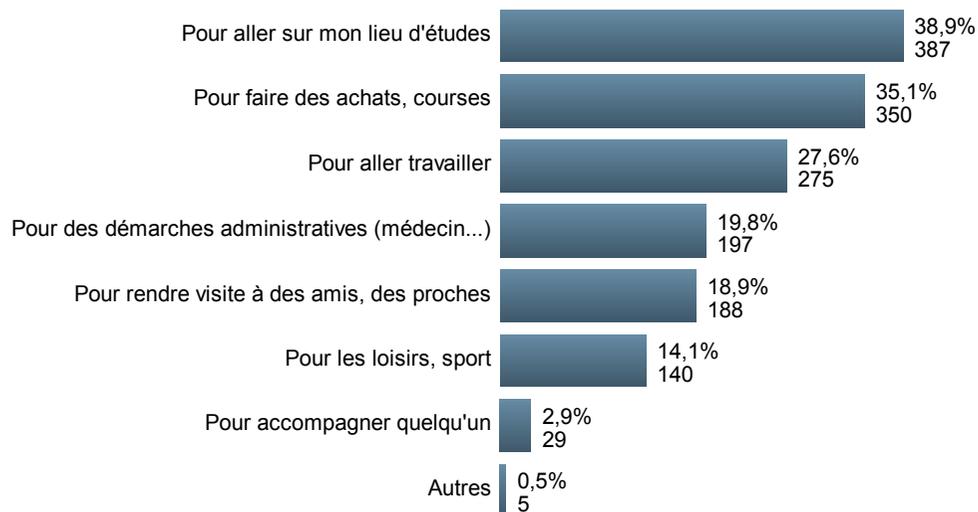
Profil des répondants :

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

Motifs de déplacements cités en 1^{ère} position :



Motifs de déplacements toutes positions :



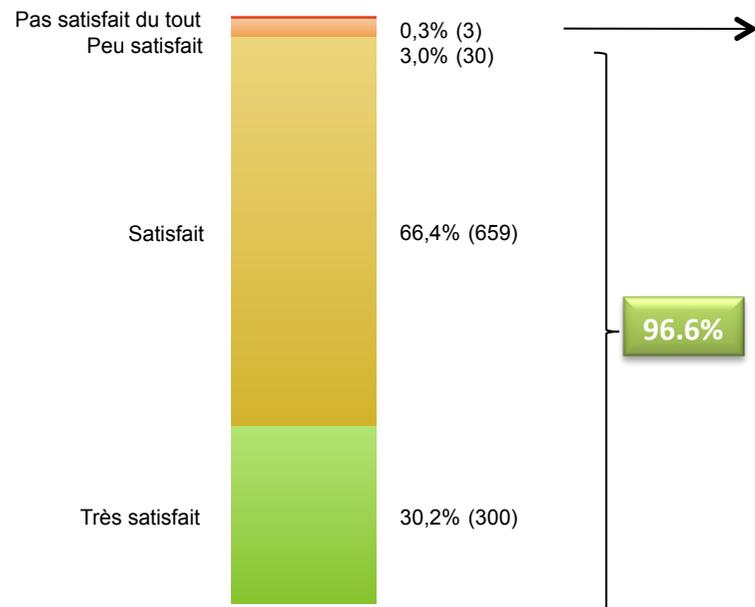
La satisfaction globale





La satisfaction globale

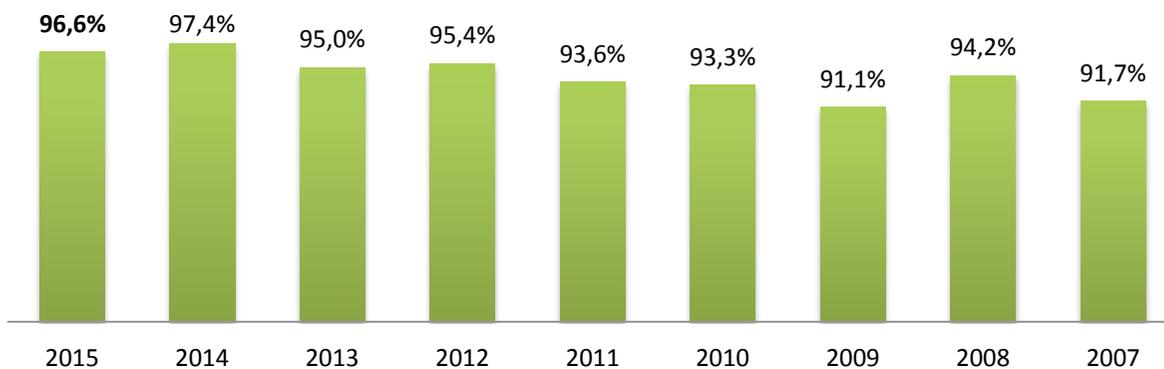
Satisfaction Globale Spontanée :



Motifs d'insatisfaction :

	Effectifs	%
Manque de ponctualité	10	27,8%
Manque de fréquence	7	19,4%
Trop d'affluence dans le bus	3	8,3%
Manque d'amabilité des conducteurs	3	8,3%
Réseau pas assez étendu	2	5,6%
Manque de fréquence le dimanche	1	2,8%
Arrêt de bus supprimé	1	2,8%
Manque de confort des sièges dans le bus	1	2,8%
Manque de civilité de certains usagers	1	2,8%
Manque de fréquence le weekend	1	2,8%
Pas d'intervention des chauffeurs en cas de problème (agression)	1	2,8%
Mauvais fonctionnement des bornes	1	2,8%
Manque de fréquence en soirée	1	2,8%
Manque de sécurité à bord des bus	1	2,8%
Arrêt de bus déplacé	1	2,8%
Avoir des bus plus tard le soir	1	2,8%
Total	36	100,0%

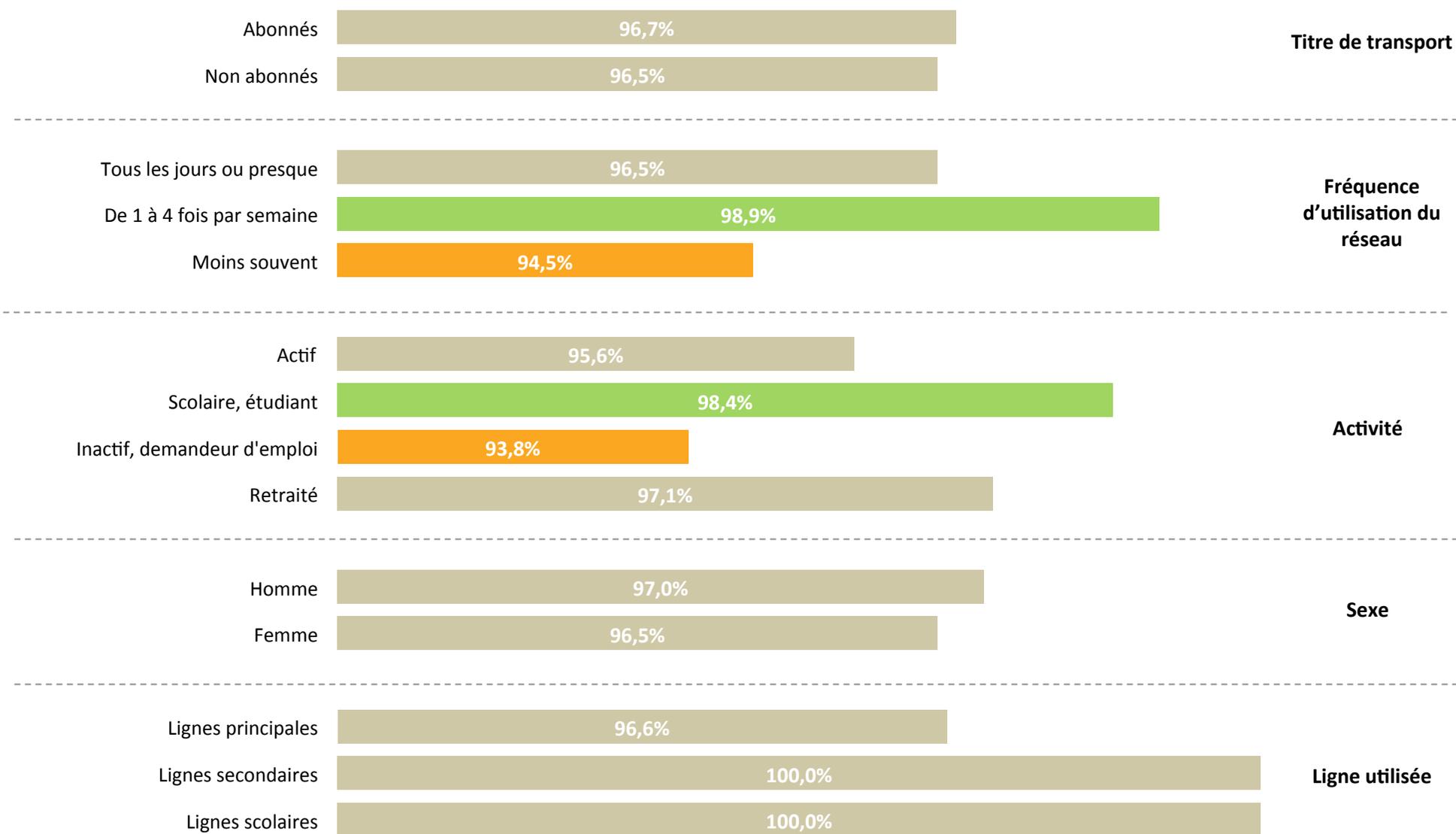
Evolution de la satisfaction globale :





► La satisfaction globale

■ Satisfaction Globale en fonction du profil du client :

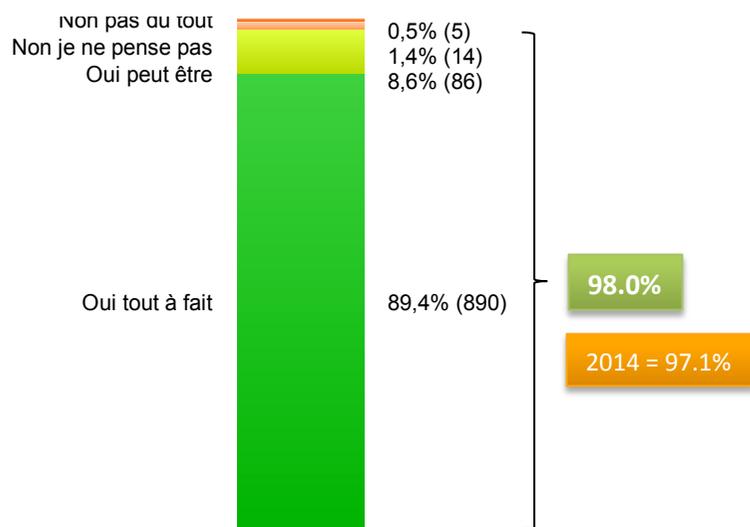


 % de personnes satisfaites significativement supérieure à la moyenne
 % de personnes satisfaites significativement inférieure à la moyenne

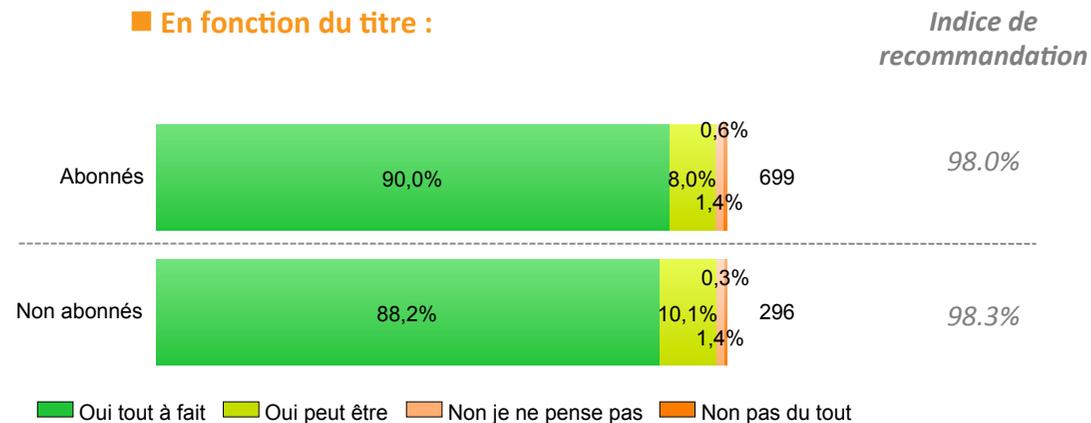


Les indices de fidélité

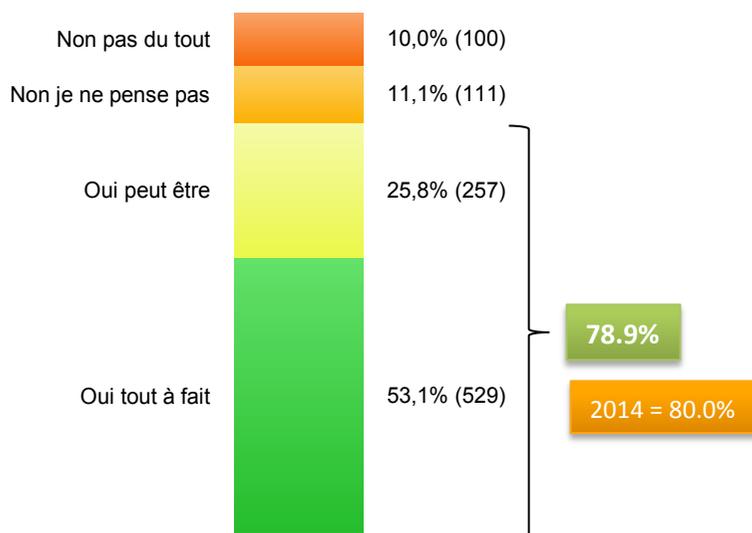
Indice de recommandation : « Recommanderiez-vous le réseau STGA à des amis ou à des proches ? »



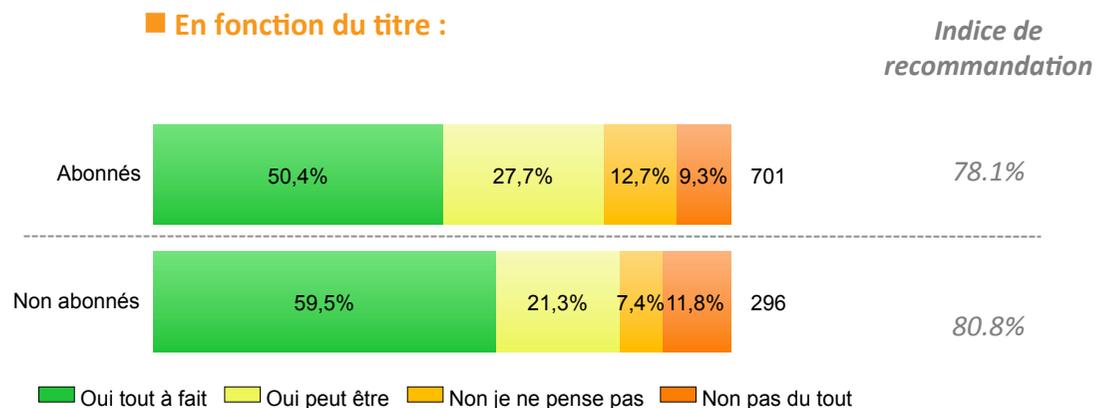
En fonction du titre :



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



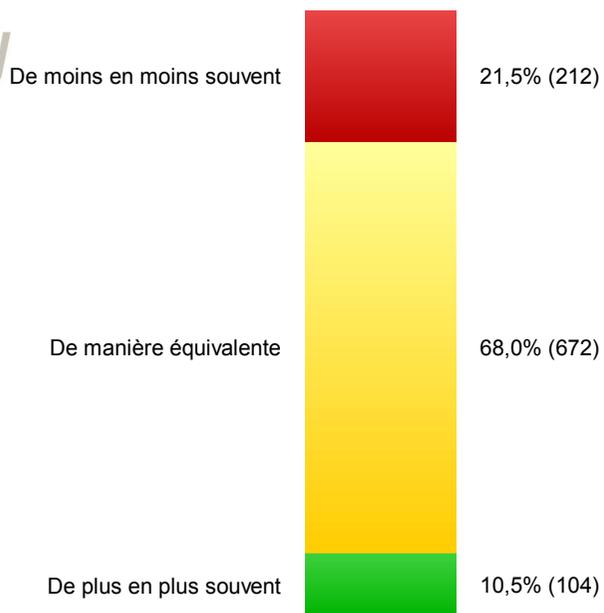
En fonction du titre :



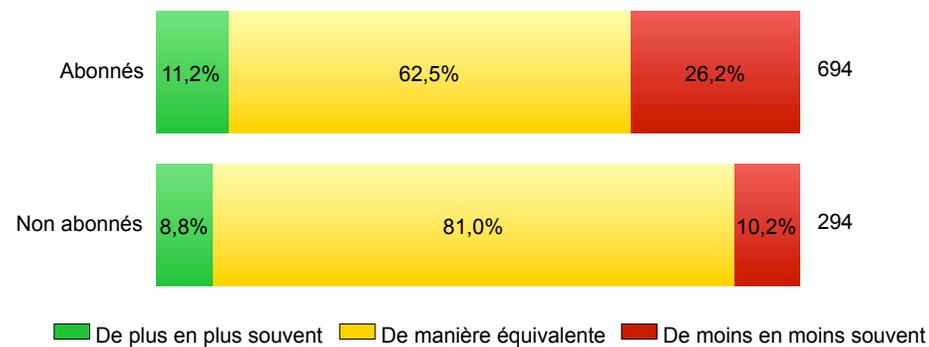


Les indices de fidélité

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



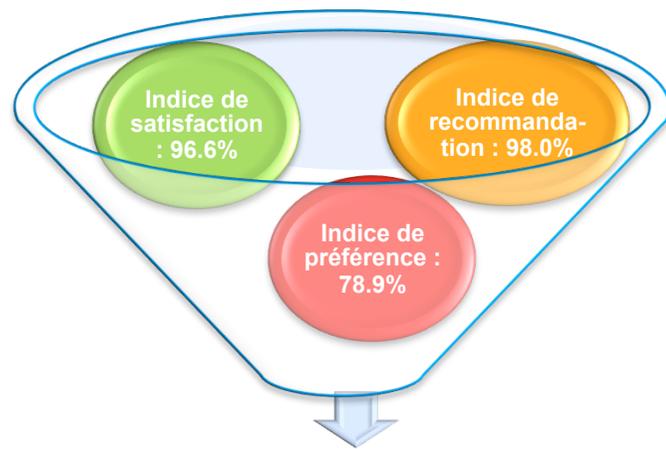
En fonction du titre :





Les indices de fidélité

■ Indice de fidélité :



Indice de fidélité : 91,2%

2014 = 91.5%



Indice de fidélité Abonnés : 90.9%

Indice de fidélité Non abonnés : 91.9%

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.



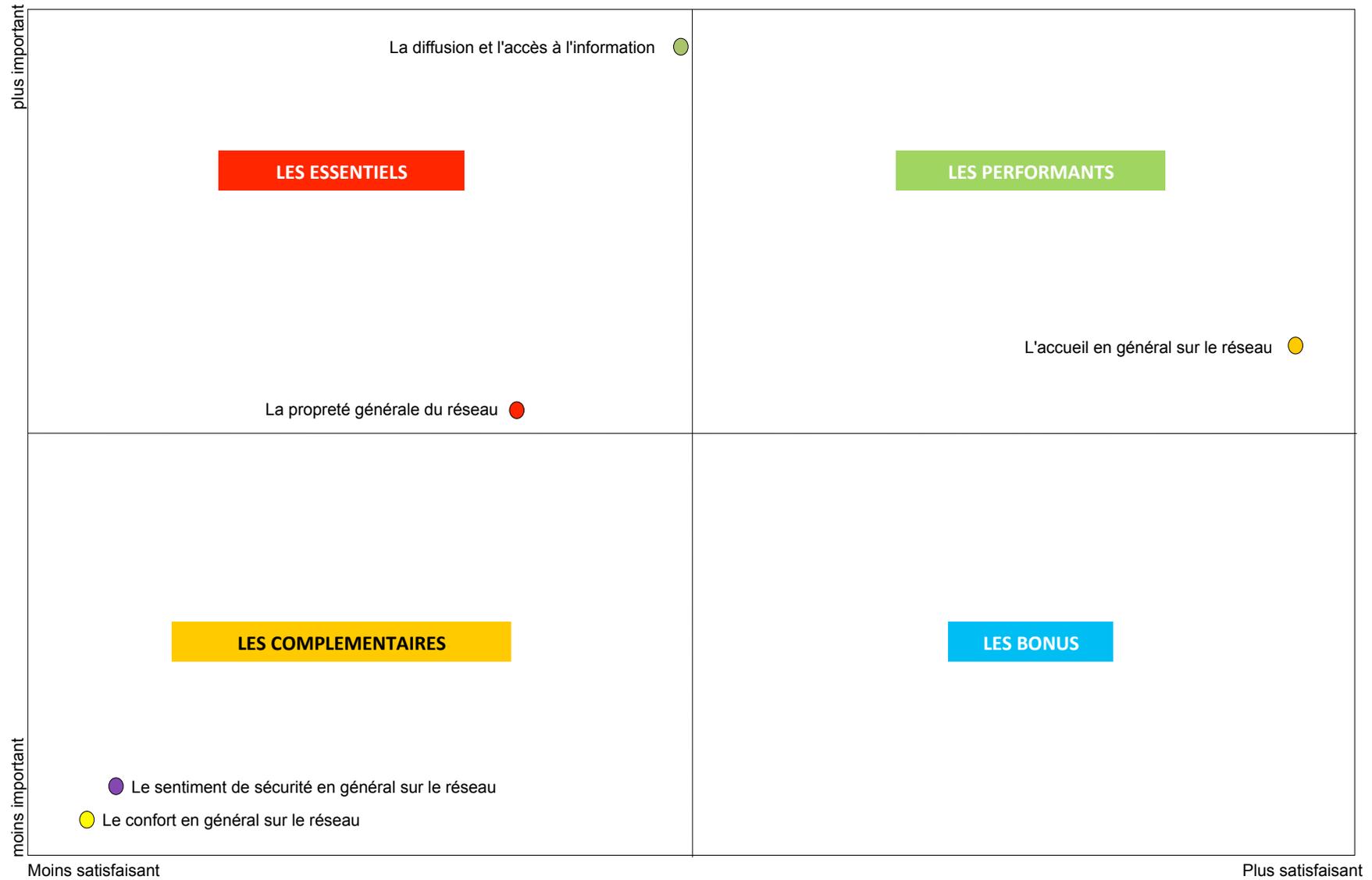
Concrètement, chaque item est positionné sur le mapping :

- 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

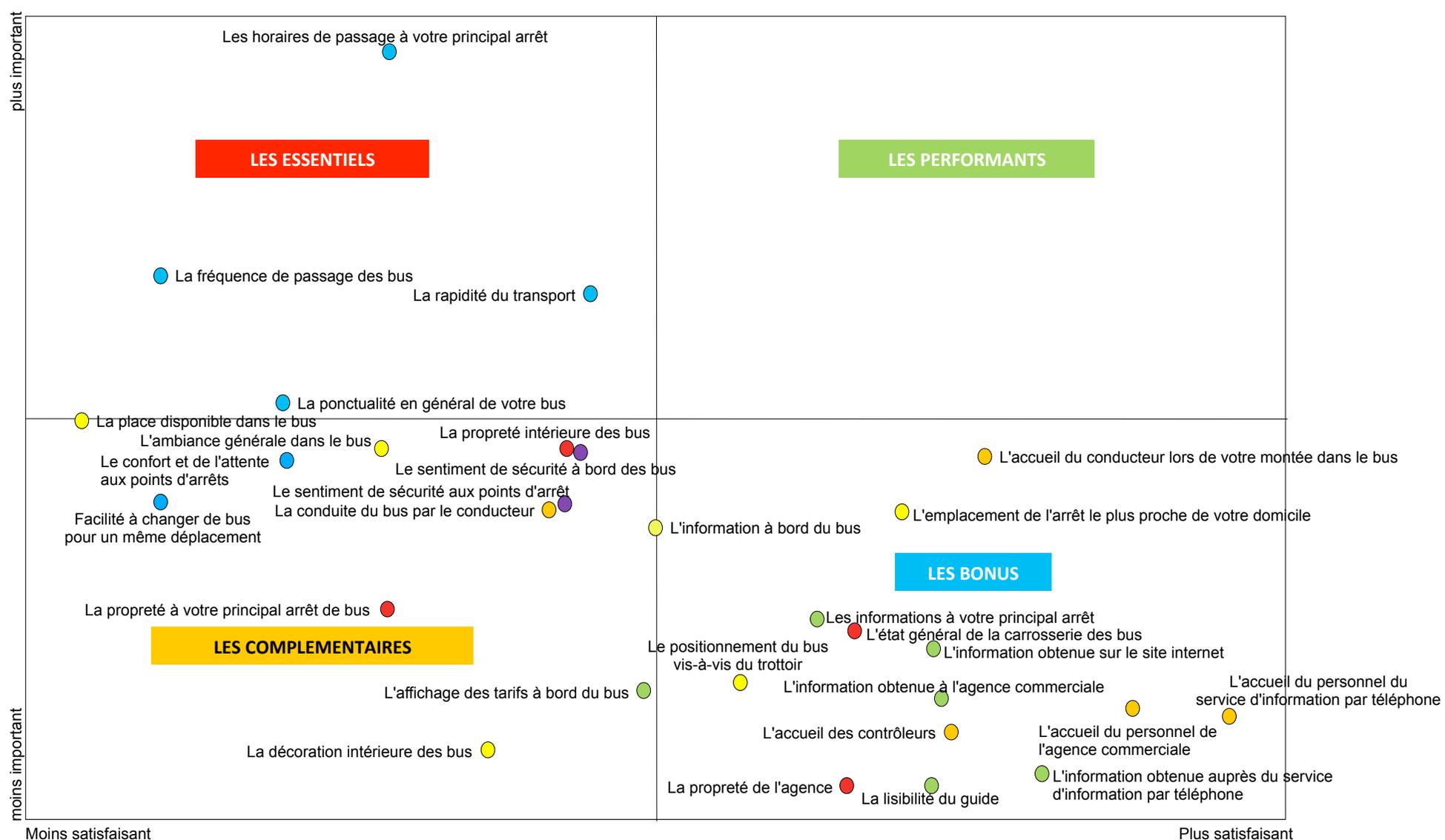
■ Mapping par thème :





Mapping

■ Mapping par item :





Mapping

■ Positionnement des items en fonction du titre :

	AMELIORER EN PRIORITE	SOUTENIR L'EFFORT / CAPITALISER
<u>Abonnés</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Les horaires de passage à votre principal arrêt - La fréquence de passage des bus 	<ul style="list-style-type: none"> - La rapidité du transport - La ponctualité en général de votre bus - Le sentiment de sécurité à bord des bus - La place disponible dans le bus - La propreté intérieure des bus
<u>Non abonnés</u>	<ul style="list-style-type: none"> - L'ambiance générale dans le bus - Le confort et de l'attente aux points d'arrêts 	<ul style="list-style-type: none"> - L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile - L'état général de la carrosserie des bus

	SURVEILLER	CONSERVER
<u>Abonnés</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Facilité à changer de bus pour un même déplacement - La conduite du bus par le conducteur 	<ul style="list-style-type: none"> - Le confort et de l'attente aux points d'arrêts - L'ambiance générale dans le bus
<u>Non abonnés</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt - La propreté à votre principal arrêt de bus - La décoration intérieure des bus 	<ul style="list-style-type: none"> - La lisibilité du guide - La propreté de l'agence - L'accueil des contrôleurs - L'information obtenue sur le site internet - Les informations à votre principal arrêt - L'accueil du personnel du service d'information par téléphone - L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone - L'accueil du personnel de l'agence commerciale - L'information obtenue à l'agence commerciale - L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus

Satisfaction par thème



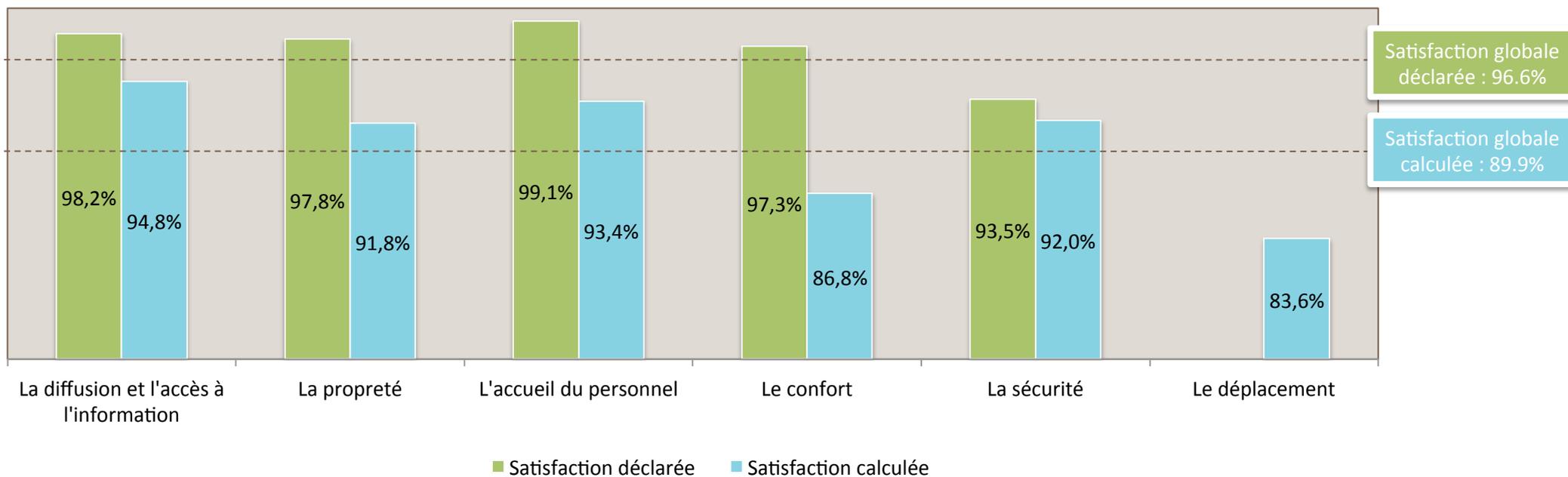


► La satisfaction par thème

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.

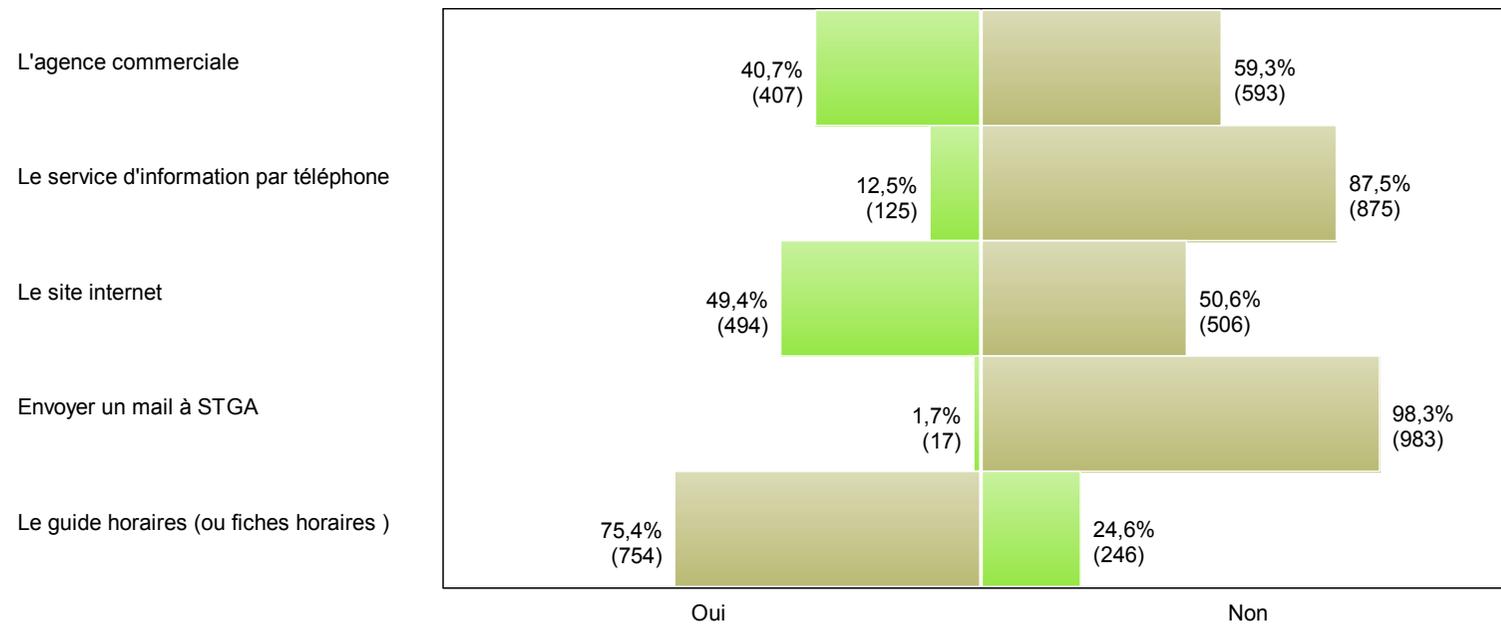


La note de satisfaction déclarée est toujours supérieure à la note de satisfaction calculée. On peut donc supposer :

- 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

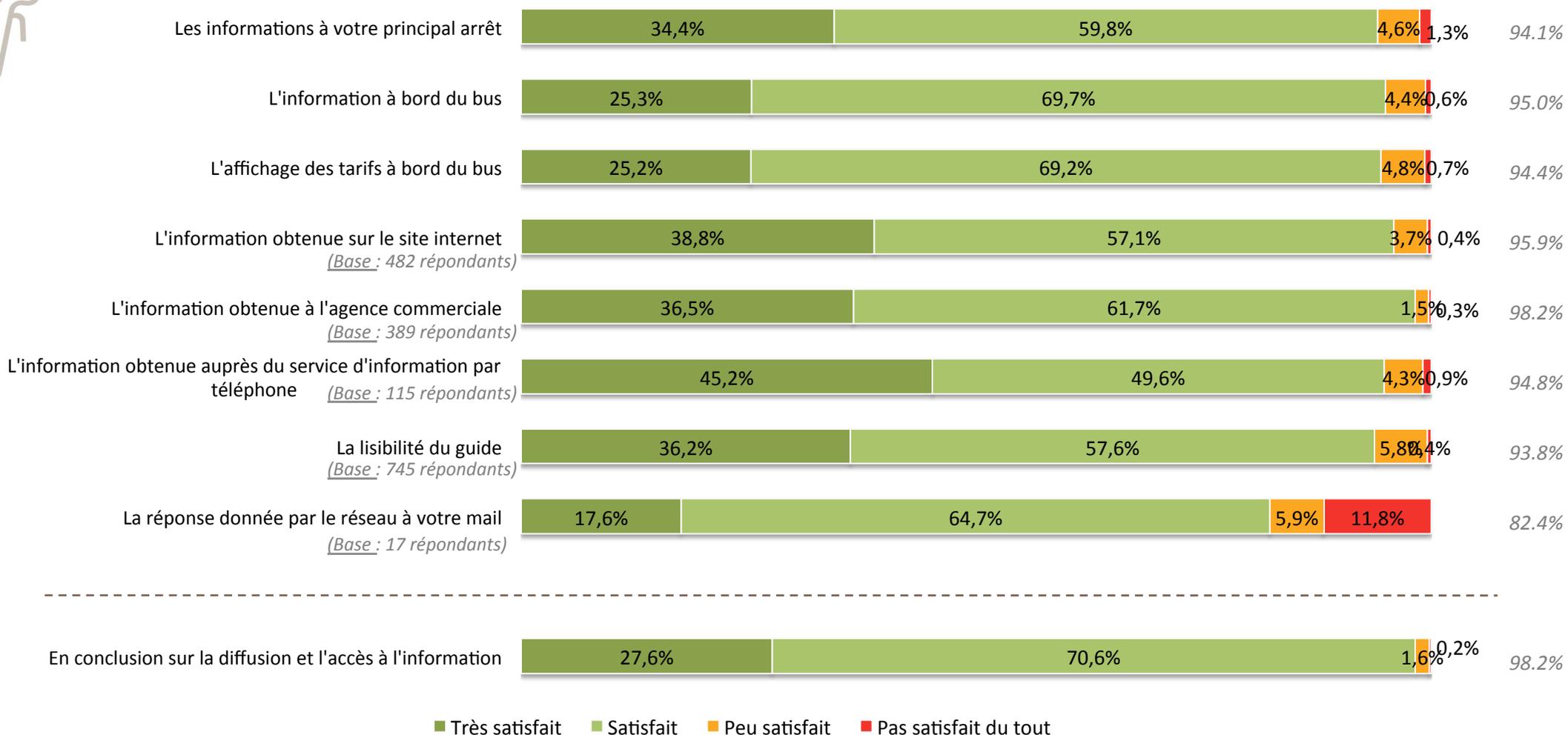
■ Au cours de l'année dernière, c'est-à-dire en 2014, avez-vous contacté ou utilisé les services suivants :





La diffusion & l'accès à l'information

TS + S





► 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%		
L'information à bord du bus	95.0%	<ul style="list-style-type: none"> Femme (96.1%) Abonnés (96.0%) 	<ul style="list-style-type: none"> Homme (93.1%) Non abonnés (92.5%)
L'affichage des tarifs à bord du bus	94.4%	<ul style="list-style-type: none"> Abonnés (95.9%) 	<ul style="list-style-type: none"> Non abonnés (91.4%)
L'information obtenue sur le site internet	95.9%		
L'information obtenue à l'agence commerciale	98.2%		<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs réguliers (93.8%)
L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone	94.8%		
La lisibilité du guide	93.8%	<ul style="list-style-type: none"> 55 ans et + (97.7%) 	<ul style="list-style-type: none"> Scolaires, étudiants (91.5%) Moins de 25 ans (91.9%)
La réponse donnée par le réseau à votre mail	82.4%		
En conclusion sur la diffusion et l'accès à l'information	98.2%		

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

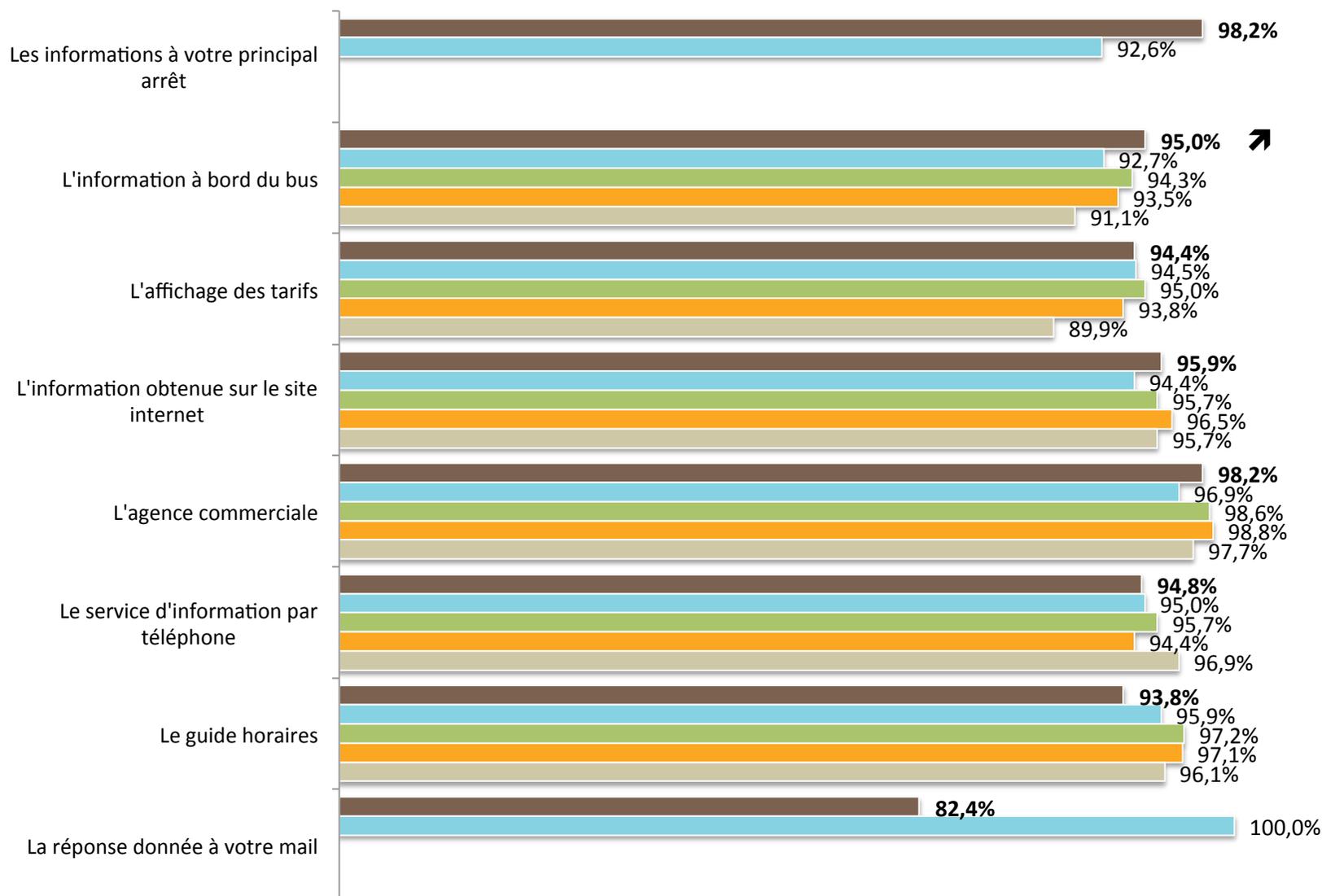
Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »

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



La diffusion & l'accès à l'information

■ Evolution :



■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011

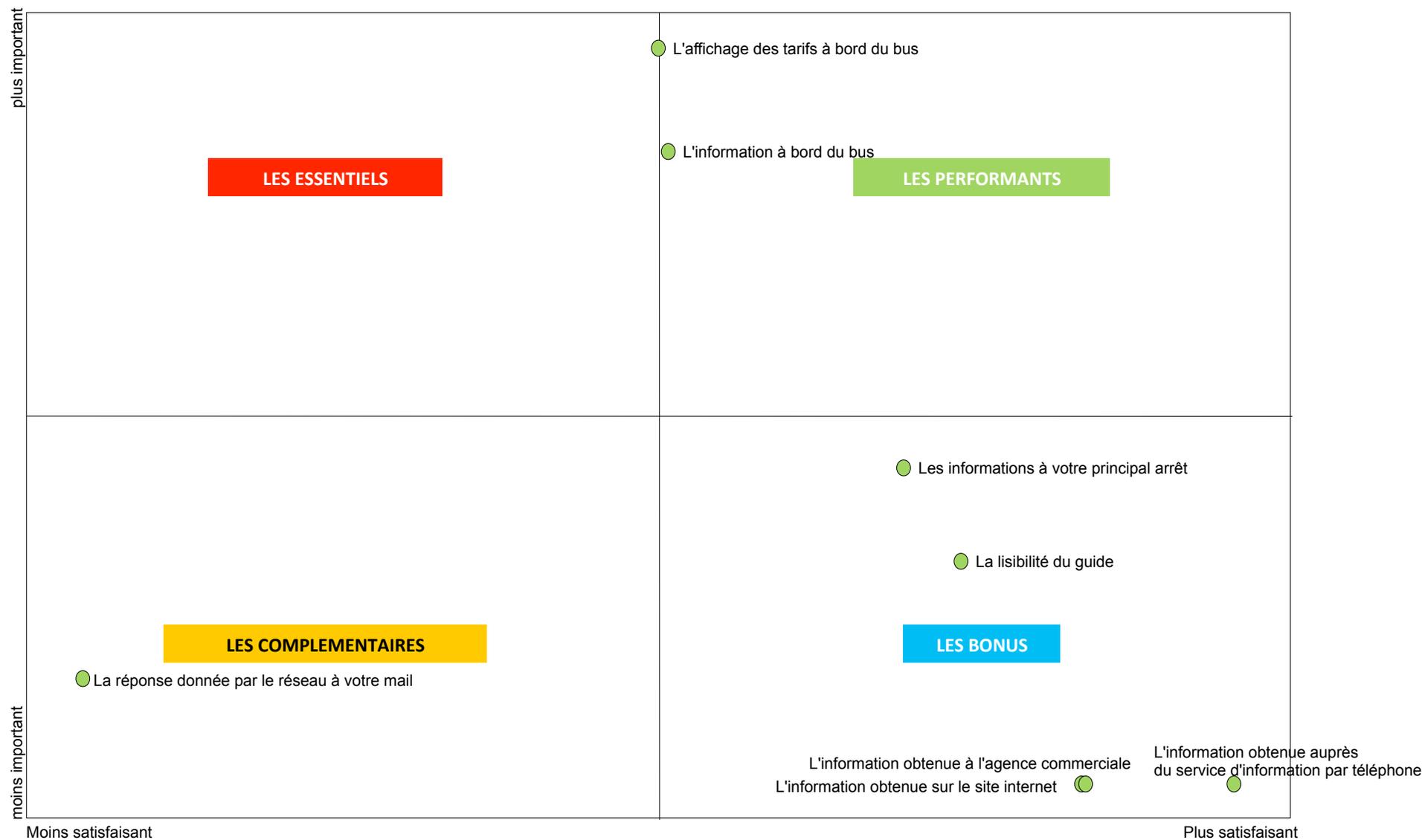
↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2014

↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2014



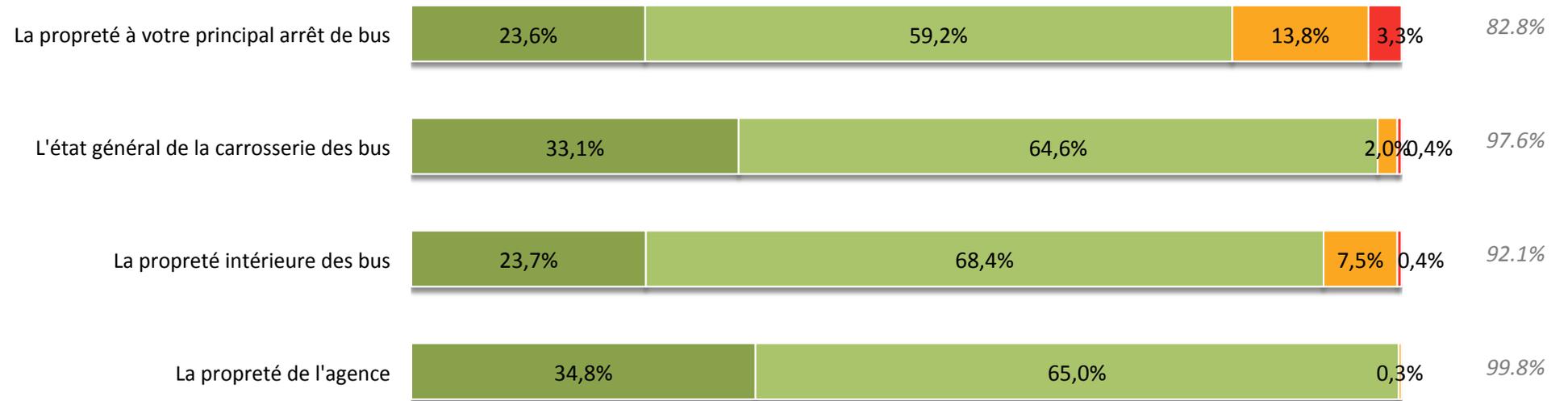
La diffusion & l'accès à l'information

■ Mapping :



La propreté

TS + S



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



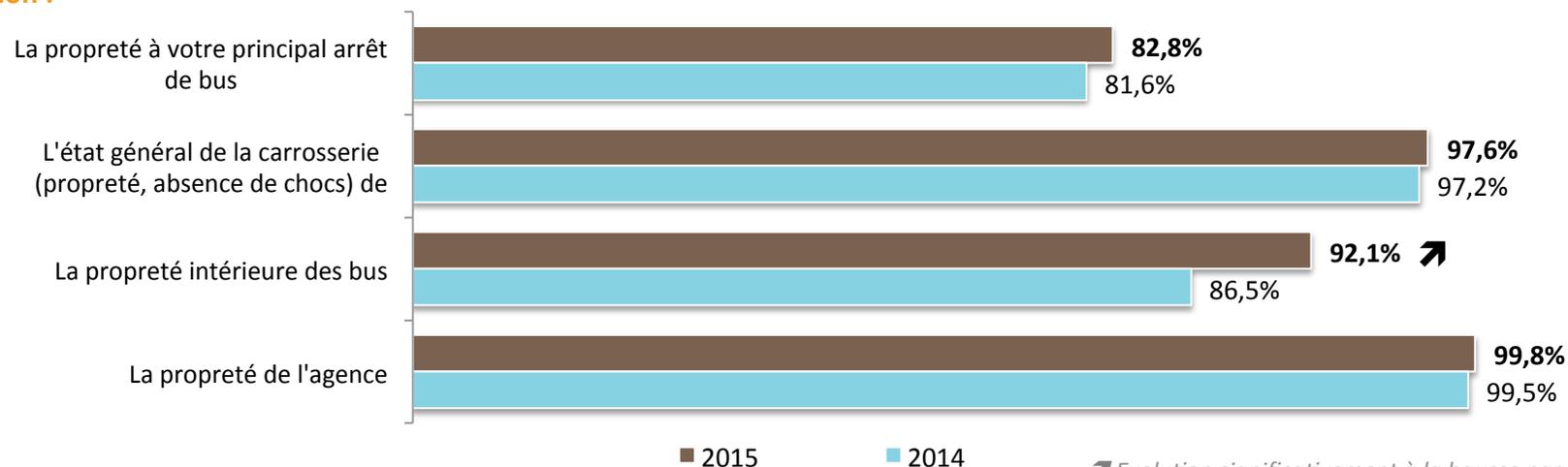
La propreté

Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
La propreté à votre principal arrêt de bus	82.8%	<ul style="list-style-type: none"> 25-39 ans (88.7%) 	
L'état général de la carrosserie des bus	97.6%	<ul style="list-style-type: none"> Non abonnés (99.0%) 	<ul style="list-style-type: none"> Abonnés (97.0%)
La propreté intérieure des bus	92.1%	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs réguliers (96.8%) Homme (94.0%) 55 ans et + (96.3%) Non abonnés (95.9%) 	<ul style="list-style-type: none"> Femme (90.9%) Retraités (97.1%) 40-54 ans (88.8%) Abonnés (90.5%)
La propreté de l'agence	99.8%		
En conclusion de la propreté générale du réseau	97.8%	<ul style="list-style-type: none"> Hommes (98.9%) 	<ul style="list-style-type: none"> Femmes (97.1%)

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 »

Evolution :

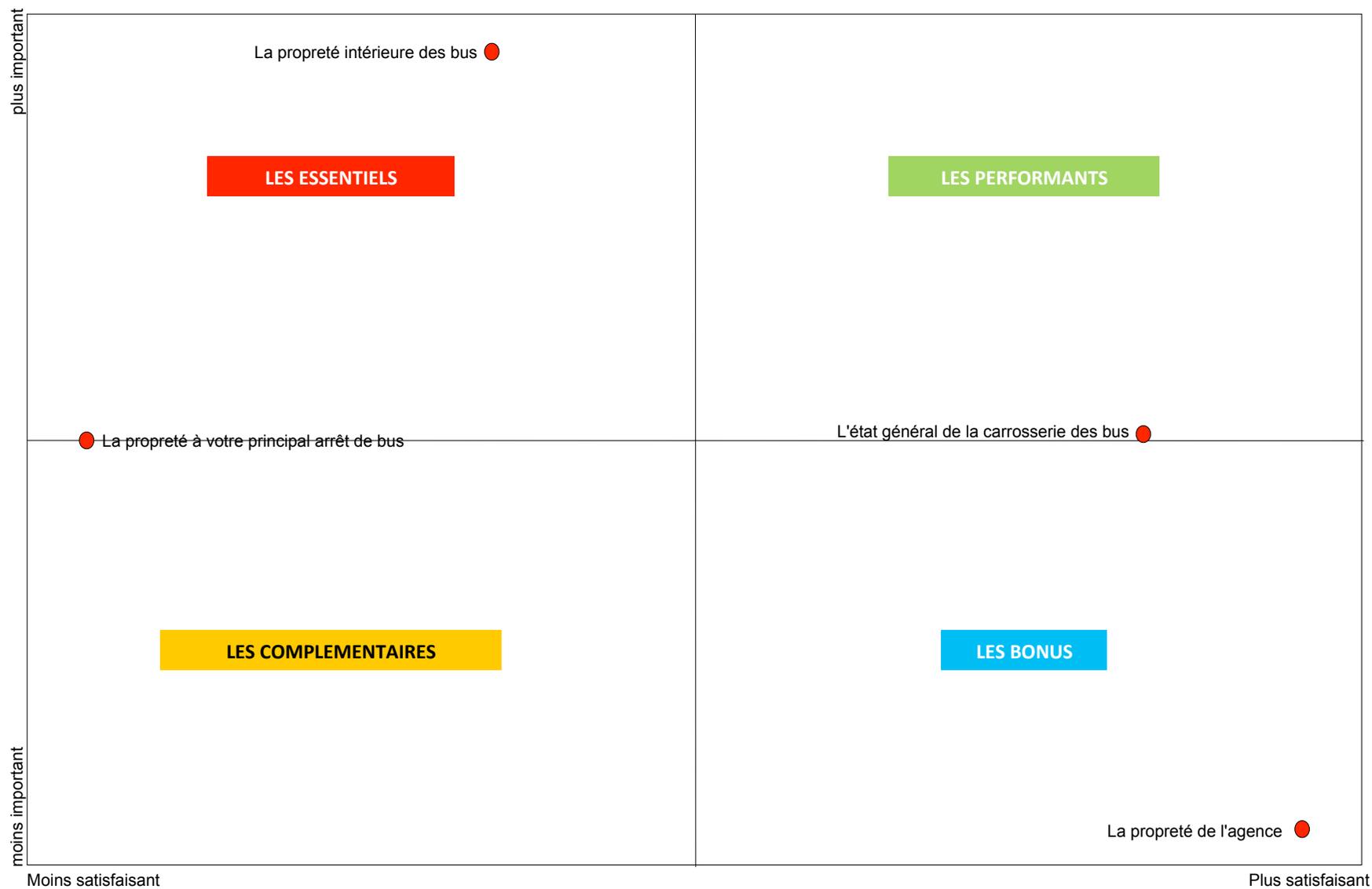


↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2014
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2014

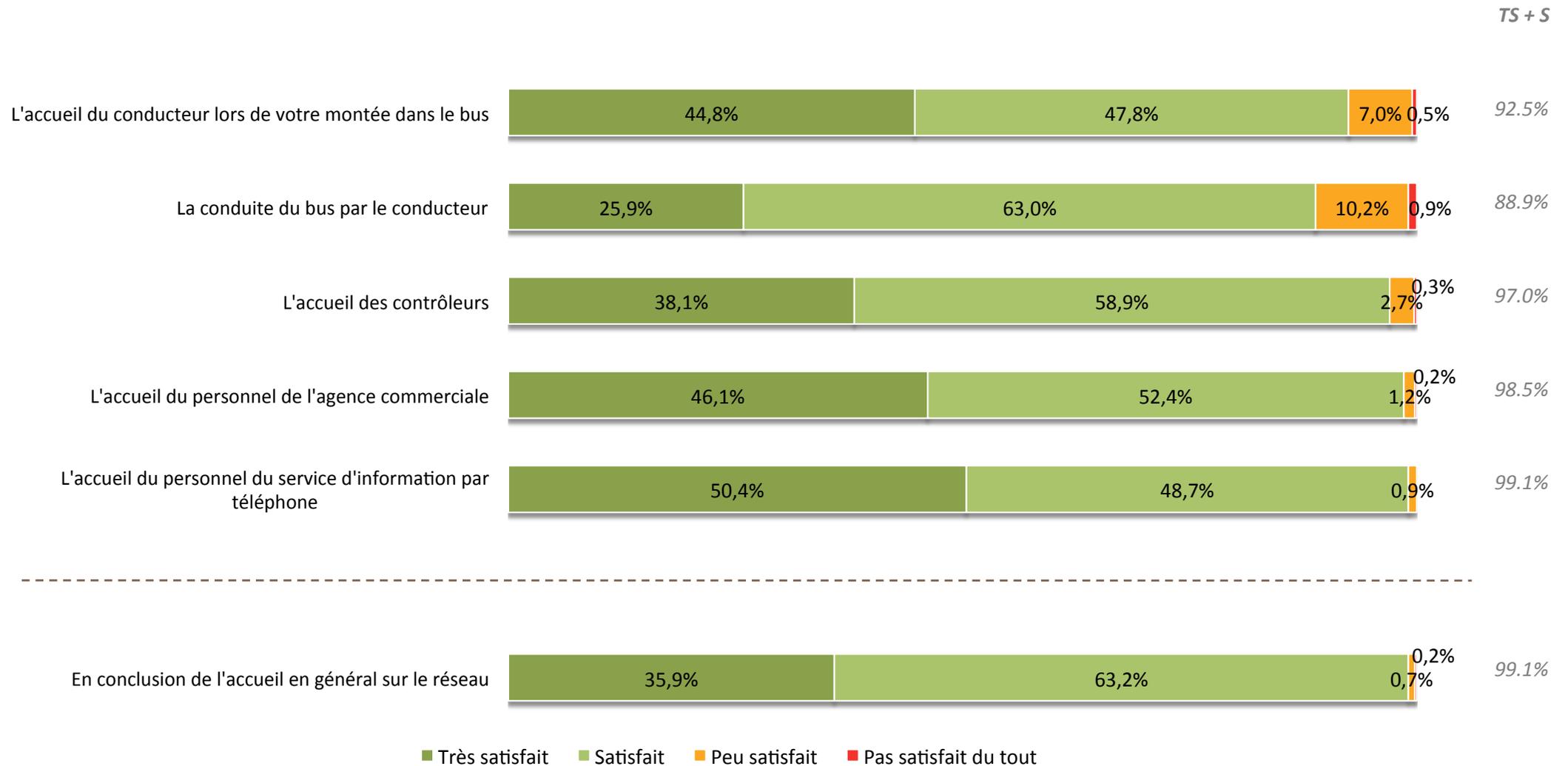


La propreté

■ Mapping :



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	92.5%	<ul style="list-style-type: none">• Non abonnés (95.6%)• Retraités (97.1%)	<ul style="list-style-type: none">• Abonnés (91.3%)
La conduite du bus par le conducteur	88.9%	<ul style="list-style-type: none">• Utilisateurs occasionnels (92.5%)• Hommes (94.5%)• Scolaires, étudiants (91.6%)	<ul style="list-style-type: none">• Utilisateurs très réguliers (87.5%)• Femmes (85.6%)• 40-54 ans (82.6%)
L'accueil des contrôleurs	97.0%		<ul style="list-style-type: none">• Scolaires, étudiants (95.7%)• Moins de 25 ans -95.4%)
L'accueil du personnel de l'agence commerciale	98.5%		
L'accueil du personnel du service d'information par téléphone	99.1%		
En conclusion de l'accueil en général sur le réseau	99.1%		<ul style="list-style-type: none">• Actifs (98.3%)• 40-54 ans (97.5%)

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

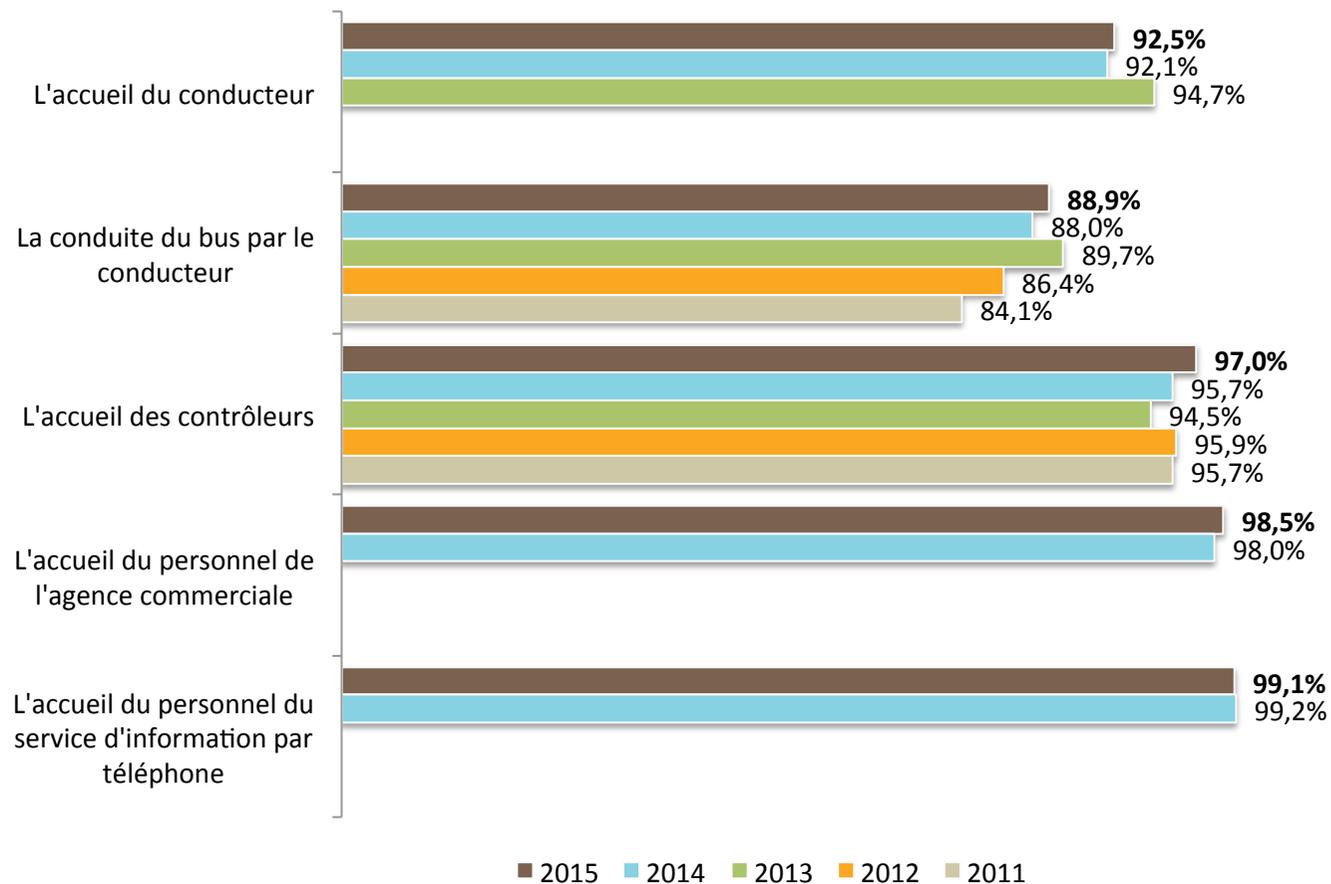
Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »

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

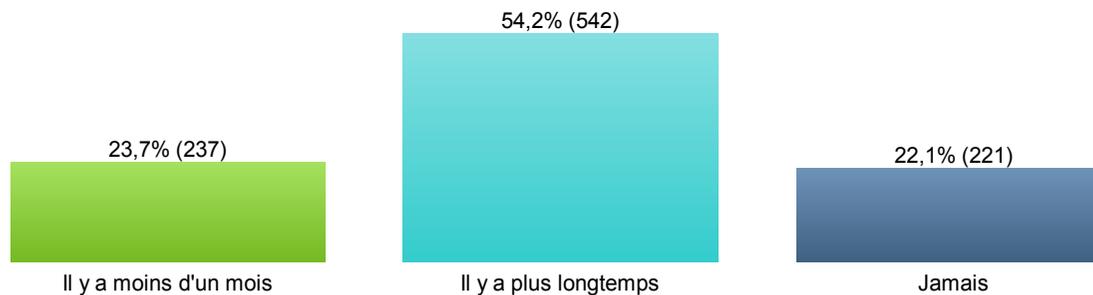


L'accueil du personnel

■ Evolution :



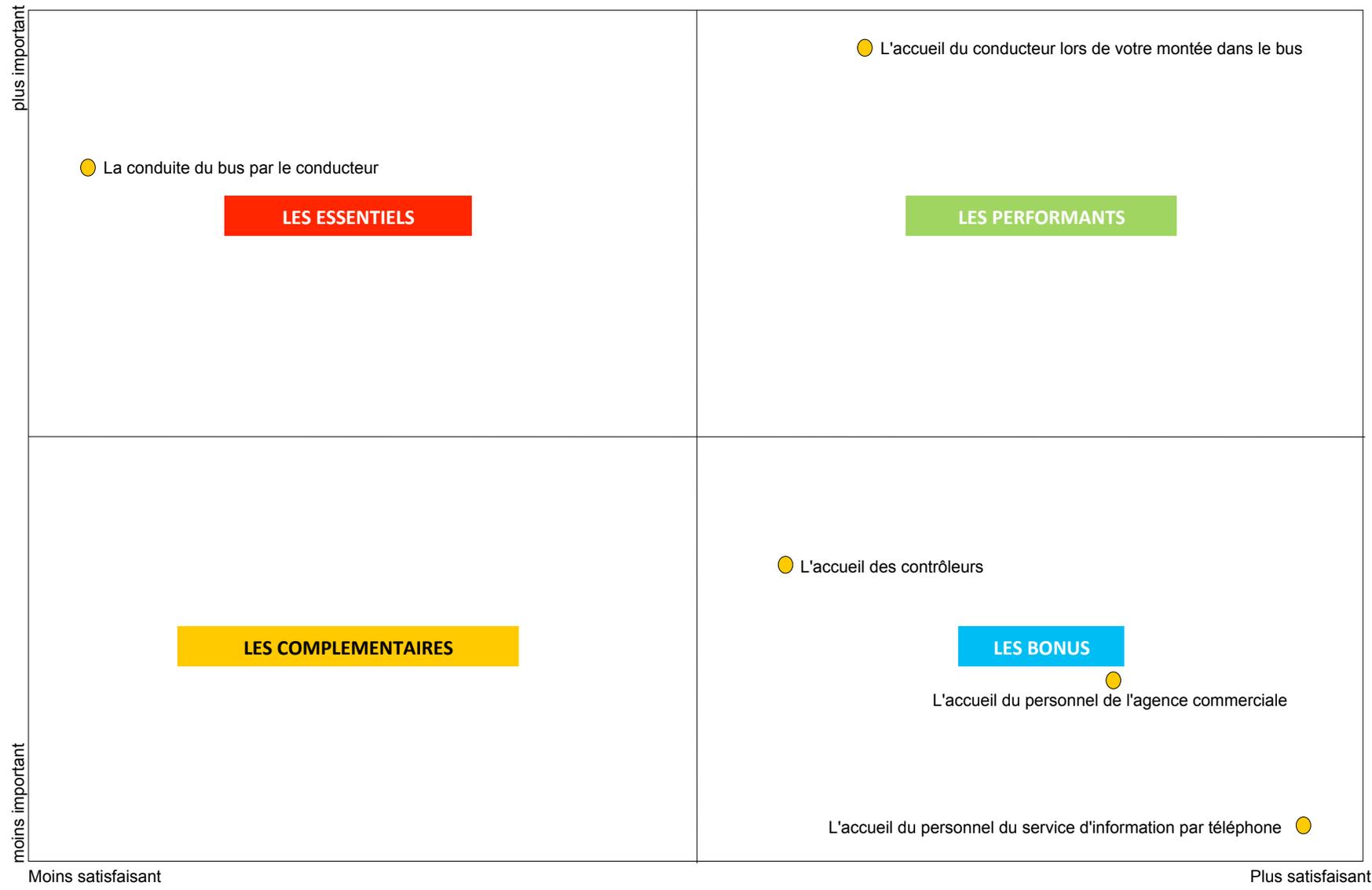
■ Fréquence des contrôles : « Avez-vous déjà été contrôlé dans le bus ? »



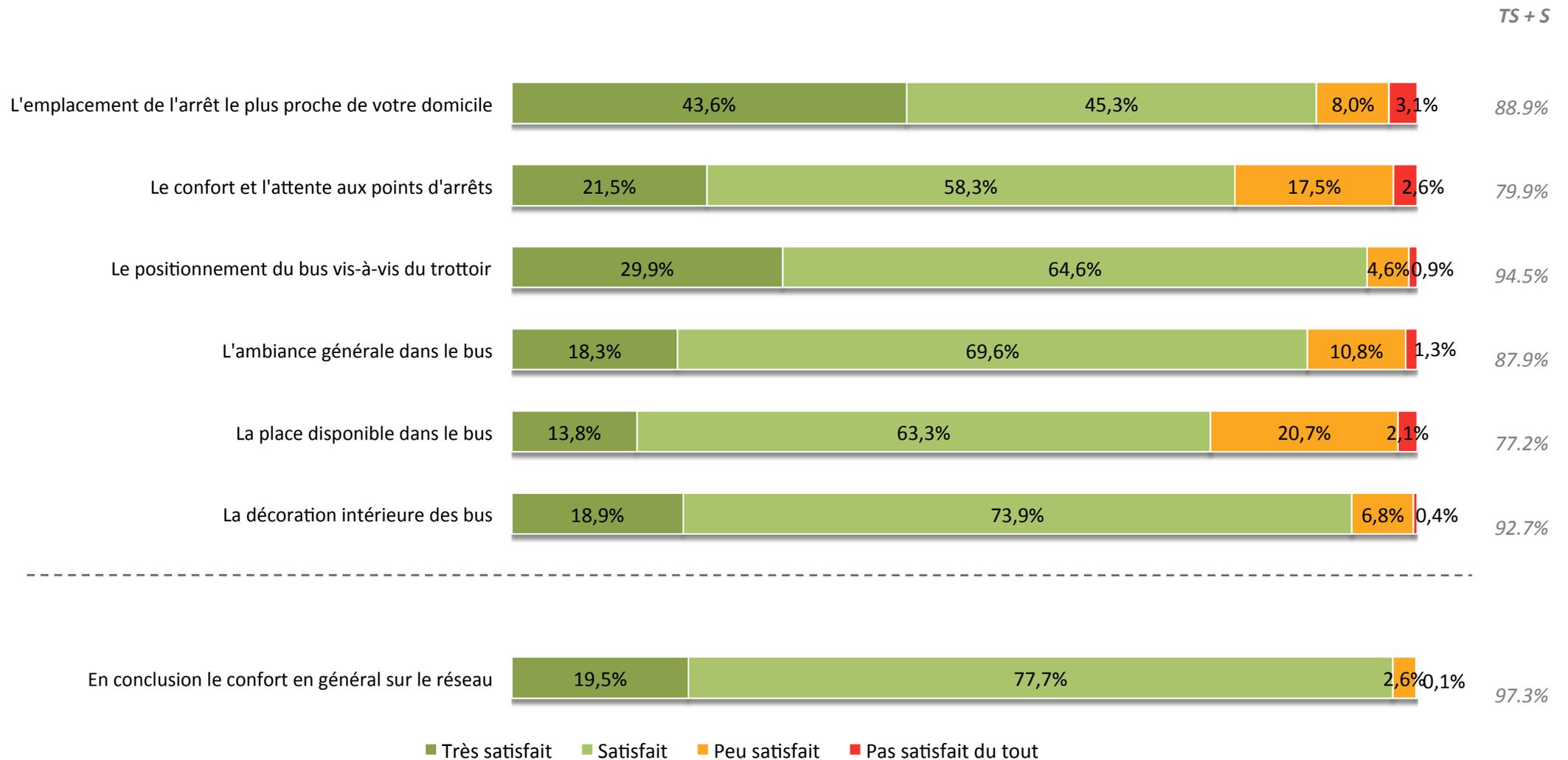


L'accueil du personnel

■ Mapping :



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	88.9%	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs très réguliers (90.3%) Actifs (92.1%) 25-39 ans (94.5%) 55 ans et + (92.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs occasionnels (83.9%) Scolaires, étudiants (85.6%) Moins de 25 ans (86.5%)
Le confort et l'attente aux points d'arrêts	79.9%	<ul style="list-style-type: none"> Hommes (82.7%) Retraités (86.4%) 	<ul style="list-style-type: none"> Femmes (78.1%) Actifs (76.4%)
Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	94.5%	<ul style="list-style-type: none"> Hommes (97.6%) Scolaires, étudiants (95.9%) 	<ul style="list-style-type: none"> Femmes (92.7%)
L'ambiance générale dans le bus	87.9%	<ul style="list-style-type: none"> Hommes (91.6%) 25-39 ans (92.3%) Abonnés (89.1%) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs occasionnels (82.2%) Femmes (85.8%) 40-54 ans (81.4%) Non abonnés (85.1%)
La place disponible dans le bus	77.2%	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs réguliers (81.8%) Inactifs, demandeurs d'emploi (82.3%) Actifs (81.6%) 25-39 ans (83.4%) 55 ans et + (82.7%) 	<ul style="list-style-type: none"> Scolaires, étudiants (71.2%) Moins de 25 ans (73.2%)
La décoration intérieure des bus	92.7%	<ul style="list-style-type: none"> Inactifs, demandeurs d'emploi (97.5%) 25-39 ans (96.5%) 55 ans et + (97.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> Scolaires, étudiants (90.2%) Moins de 25 ans (90.2%)
En conclusion le confort en général sur le réseau	97.3%		

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

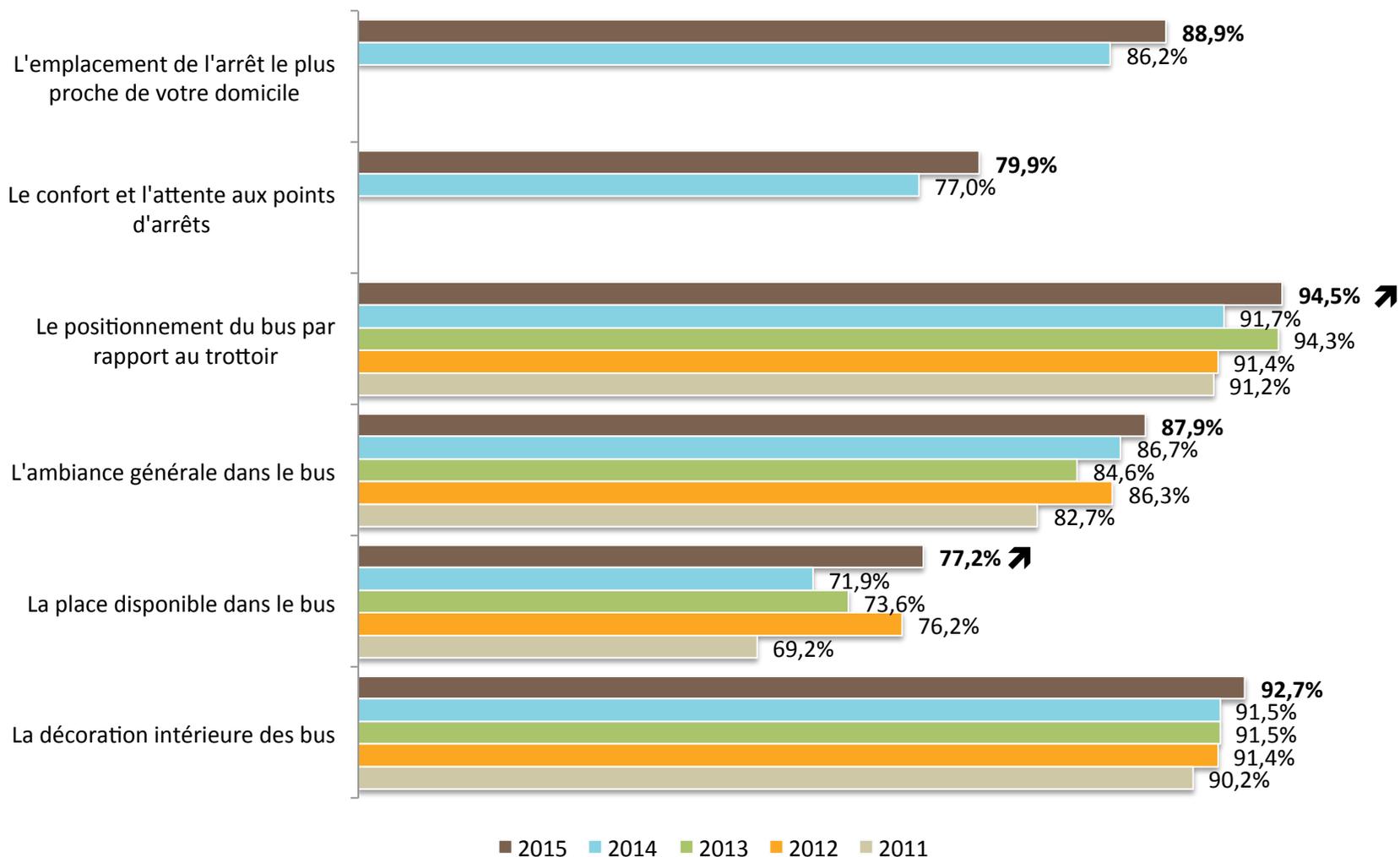
Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »

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



Le confort du voyage

■ Evolution :

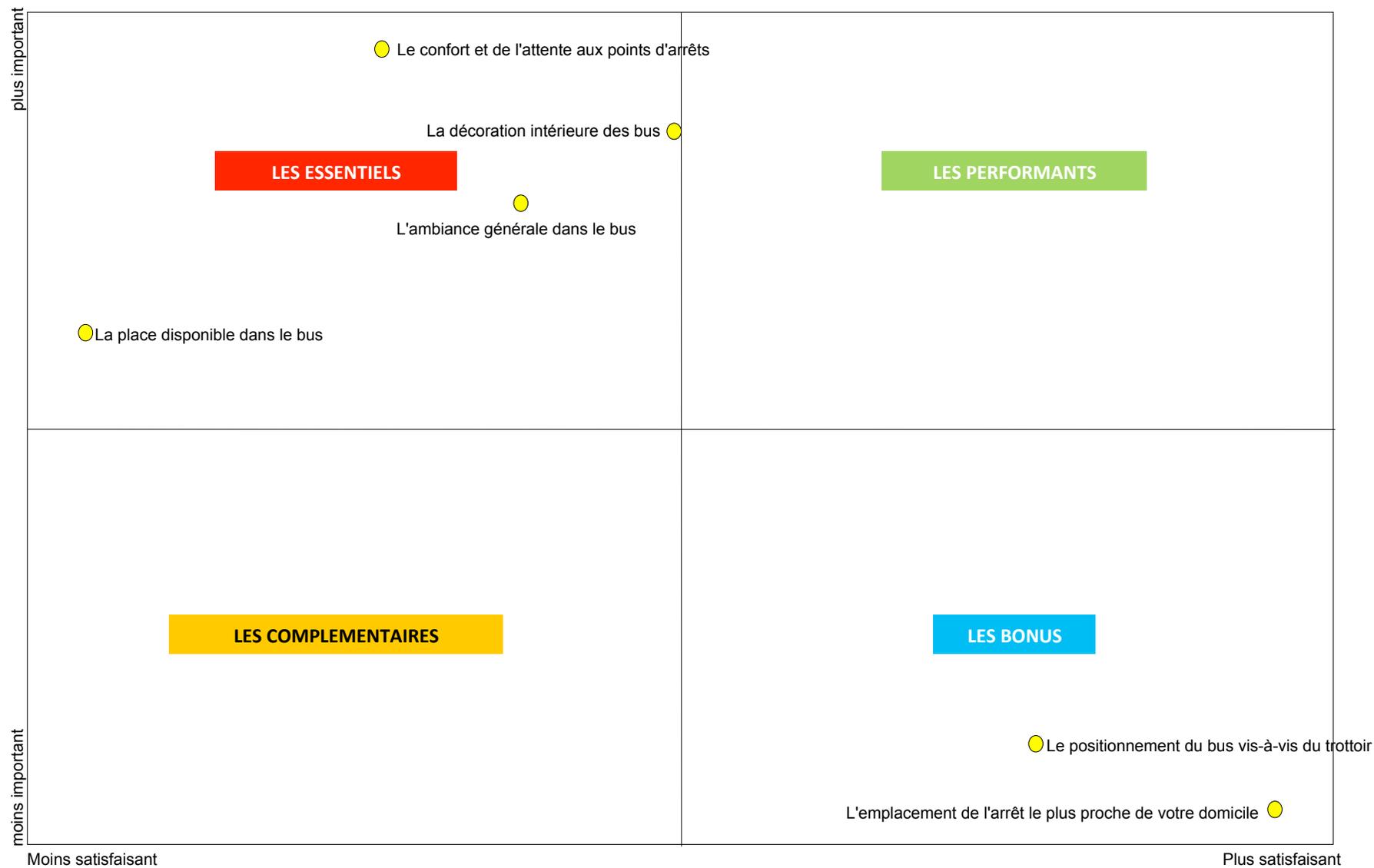


↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2014
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2014



Le confort du voyage

■ Mapping :



La sécurité

TS + S

Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt



91.8%

Le sentiment de sécurité à bord des bus



92.1%

En conclusion le sentiment de sécurité en général sur le réseau



93.6%

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

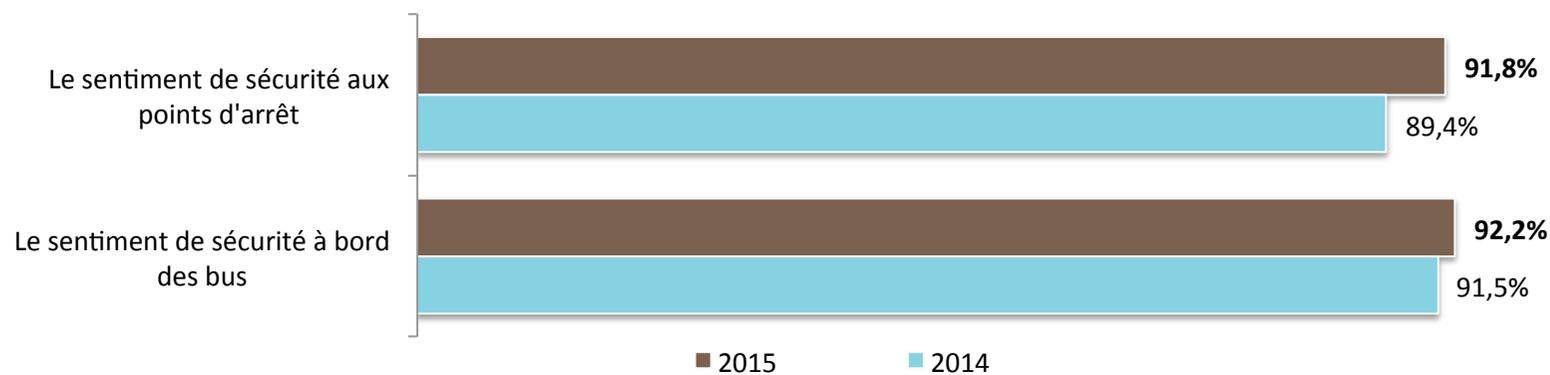


La sécurité

Différences significatives en fonction du profil :

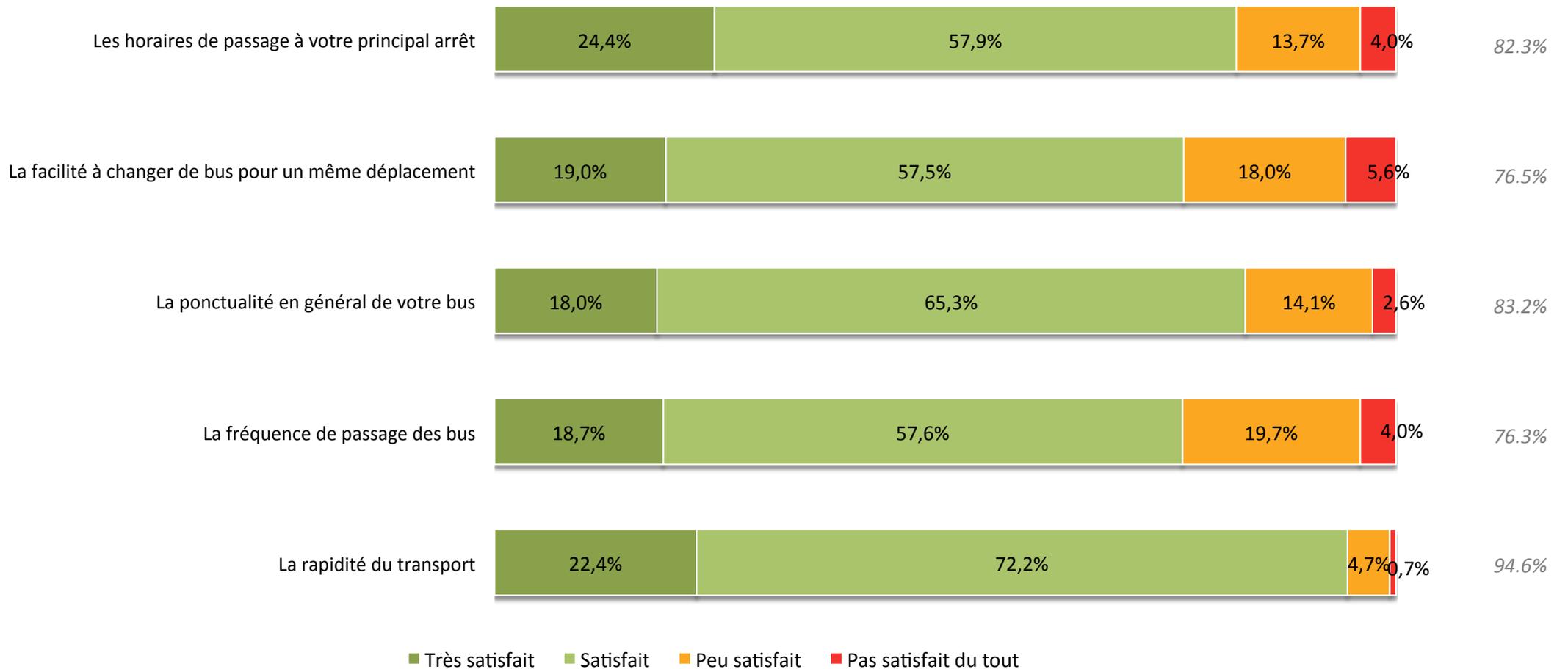
ITEMS	Global	Significativement > au global	Significativement < au global
Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt	91.8%	<ul style="list-style-type: none">• Hommes (95.4%)• Inactifs, demandeurs d'emploi (95.1%)	<ul style="list-style-type: none">• Femmes (89.6%)
Le sentiment de sécurité à bord des bus	92.2%	<ul style="list-style-type: none">• Hommes (94.6%)	<ul style="list-style-type: none">• Femmes (90.7%)
En conclusion le sentiment de sécurité en général sur le réseau	93.5%	<ul style="list-style-type: none">• Hommes (95.6%)	<ul style="list-style-type: none">• Femmes (92.3%)

Evolution :



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	82.3%	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs réguliers (89.4%) Retraités (92.3%) 25-39 ans (88.9%) 55 ans et + (90.9%) Non abonnés (88.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs très réguliers (80.3%) Scolaires, étudiants (80.0%) Moins de 25 ans (80.2%) 40-54 ans (74.5%) Abonnés (79.7%)
La facilité à changer de bus pour un même déplacement	76.5%	<ul style="list-style-type: none"> Hommes (82.9%) Scolaires, étudiants (83.1%) Moins de 25 ans (80.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> Femmes (72.1%) Inactifs, demandeur d'emploi (65.7%) 25-39 ans (65.0%)
La ponctualité en général de votre bus	83.2%	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs réguliers (87.2%) Utilisateurs occasionnels (88.4%) Retraités (98.1%) 55 ans et + (93.3%) Non abonnés (89.8%) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs très réguliers (80.3%) Scolaires, étudiants (78.6%) Moins de 25 ans (80.7%) Abonnés (80.5%)
La fréquence de passage des bus	76.3%	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs réguliers (80.9%) Retraité (87.5%) Non abonnés (80.1%) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs très réguliers (73.2%) Abonnés (74.7%)
La rapidité du transport	94.6%	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs réguliers (97.9%) 55 ans et + (97.5%) Non abonnés (96.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs très réguliers (93.3%) Moins de 25 ans (93.3%) Abonnés (93.7%)

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

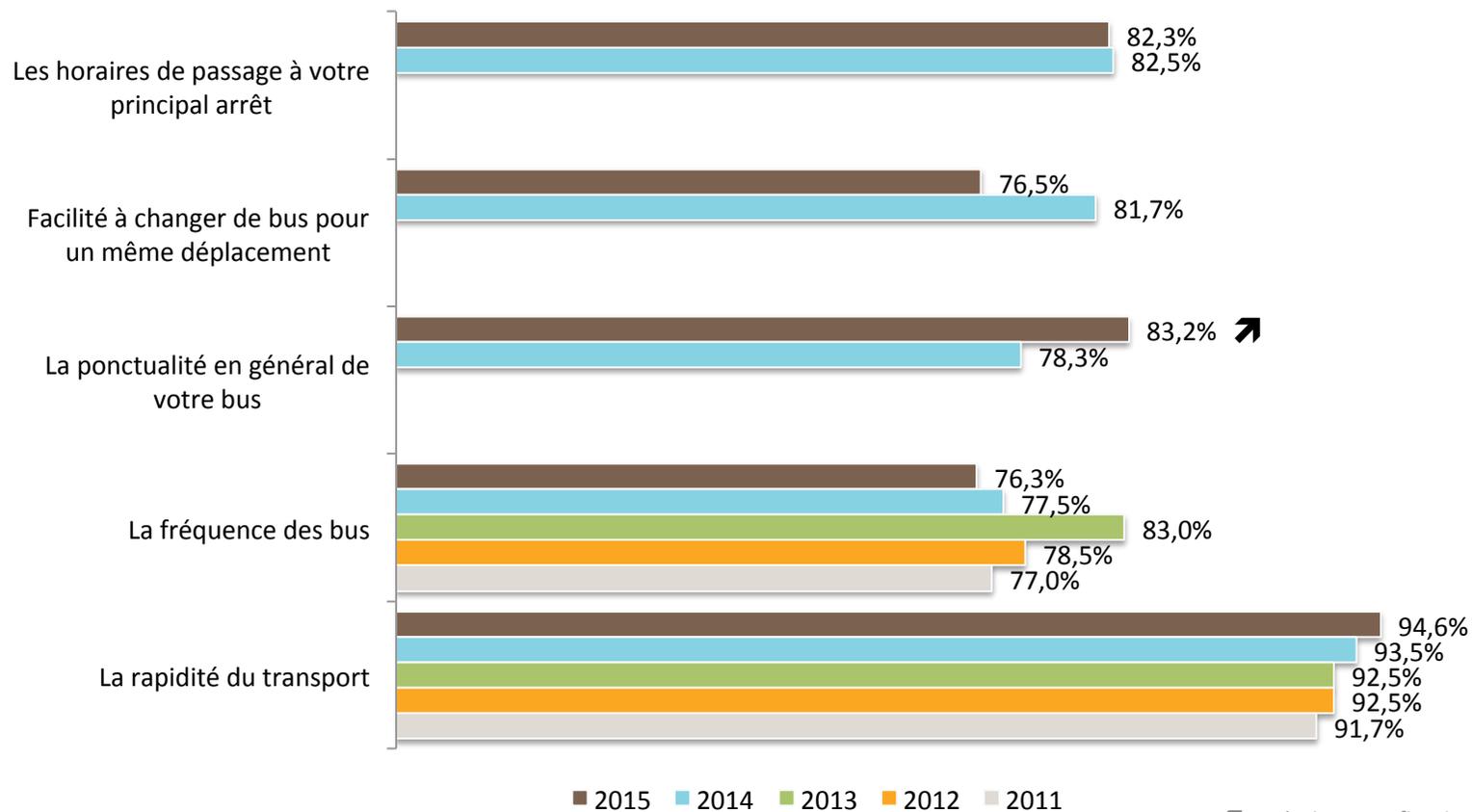
Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »

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



Le déplacement

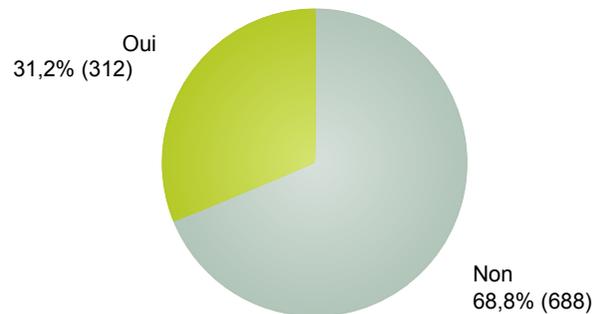
Evolution :



↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2014

↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2014

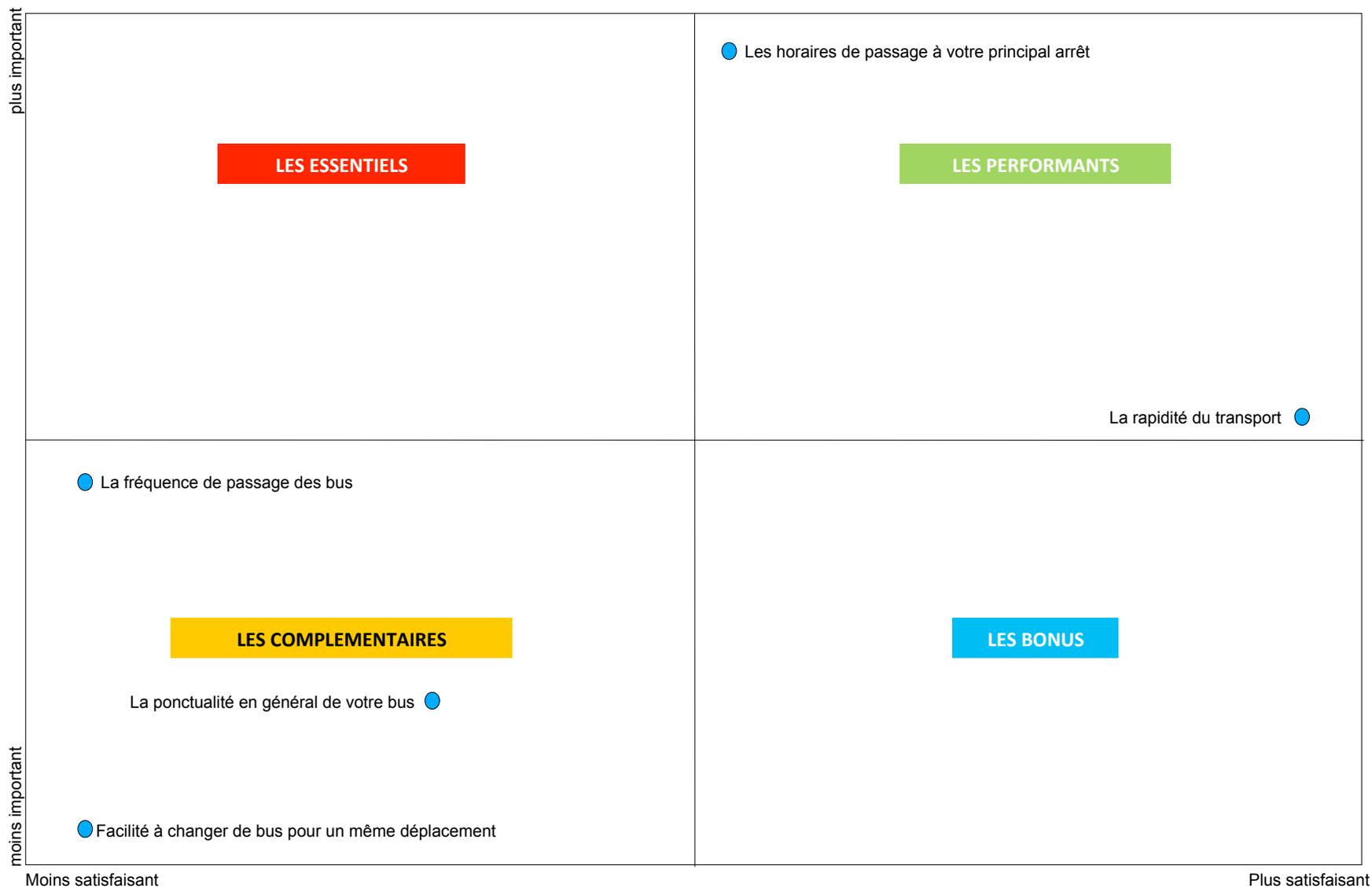
Les correspondances : « Habituellement, pour faire votre trajet avez-vous une correspondance ? »





Le déplacement

■ Mapping :



Les titres de transport

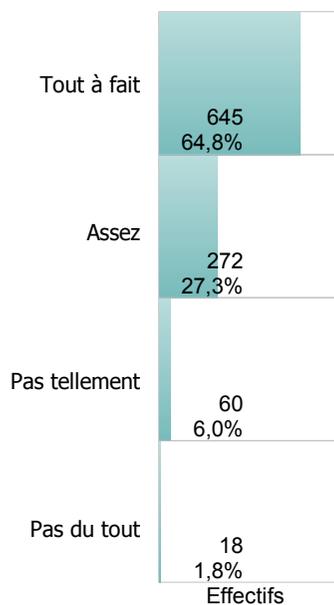




Les titres de transports

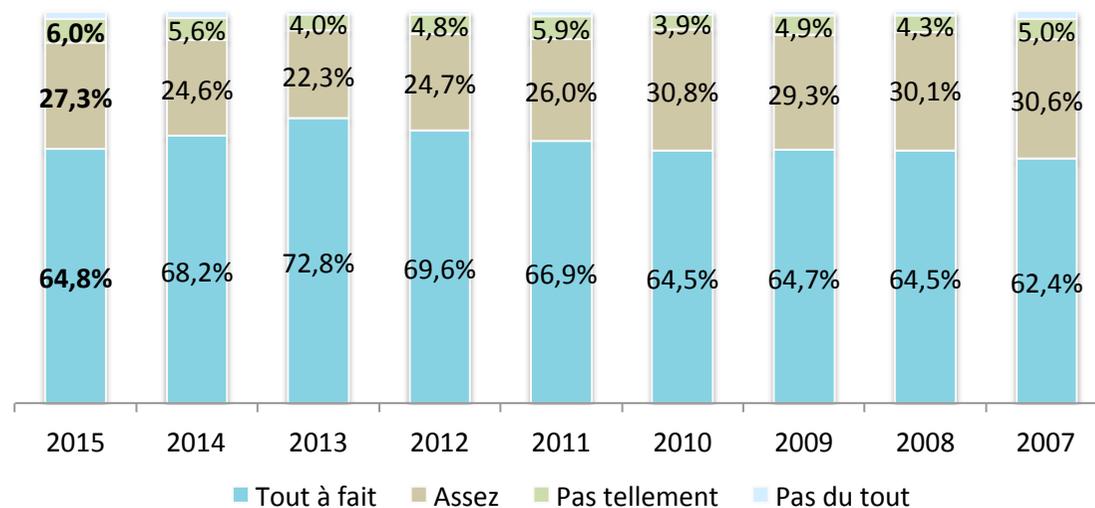
« Jugez-vous que le titre que vous utilisez est adapté à vos besoins ? »

Adaptation du titre aux besoins :

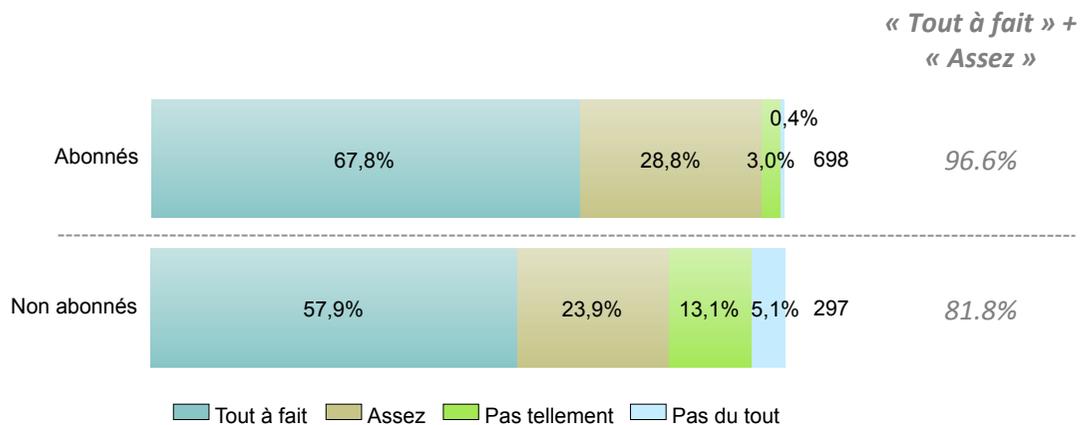


92.1%

Evolution :



Selon le titre :

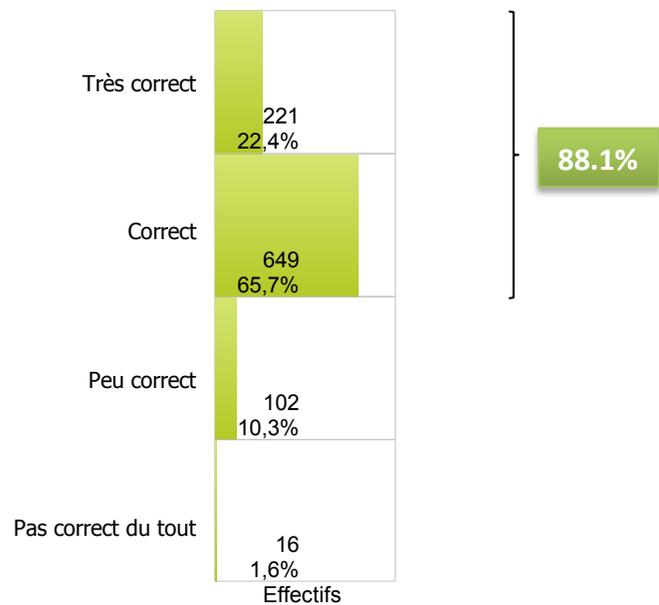




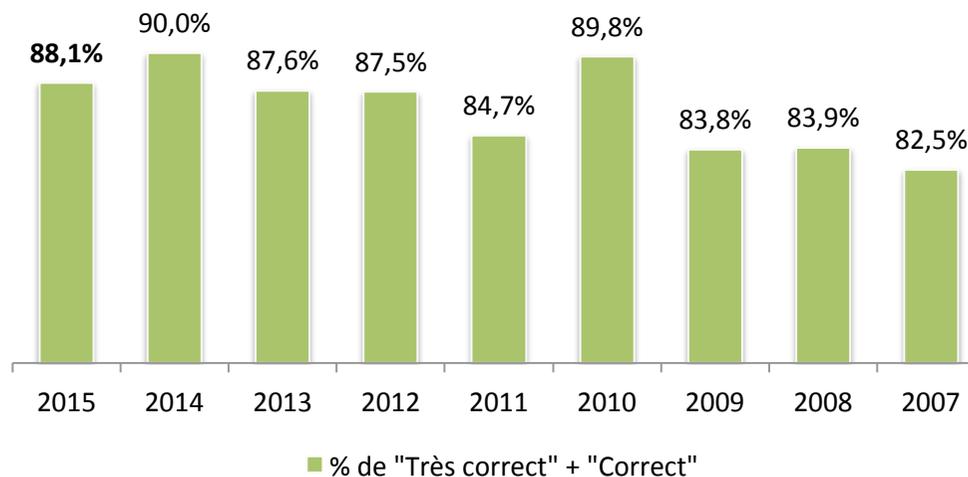
Les titres de transports

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

Rapport qualité/prix :



Evolution :



Selon le titre :

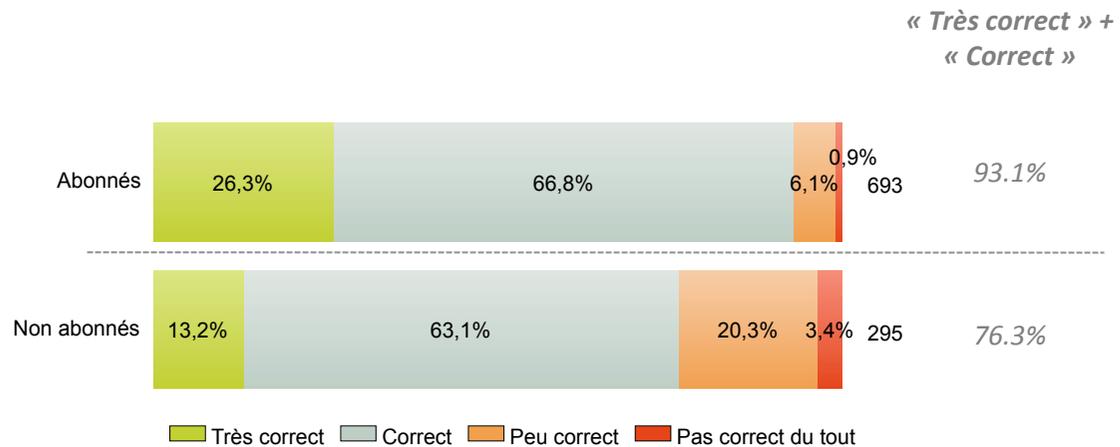


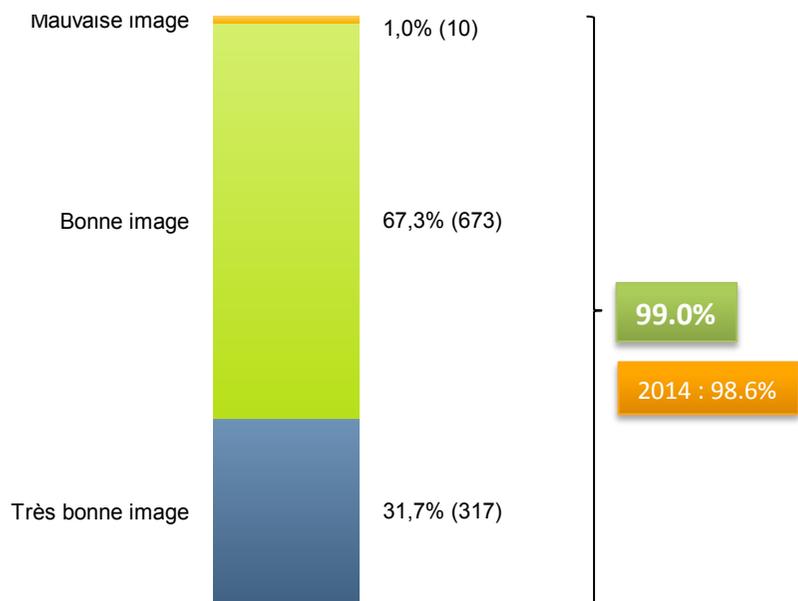
Image du réseau



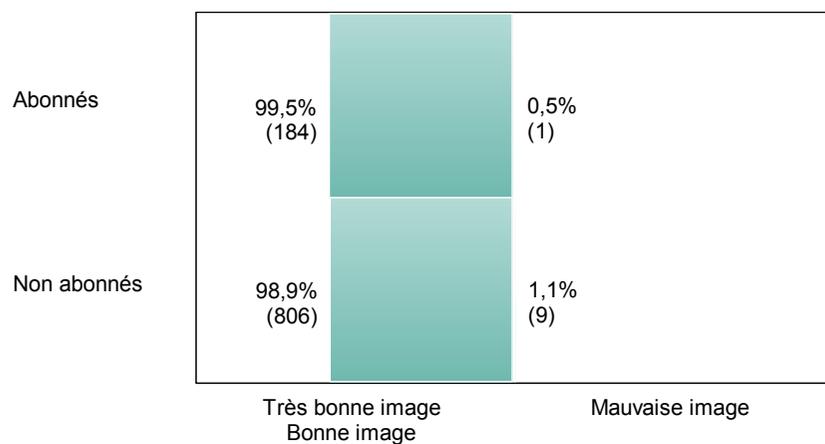


Image du réseau

Quelle image avez-vous du réseau :



Selon le titre :



Selon l'activité :

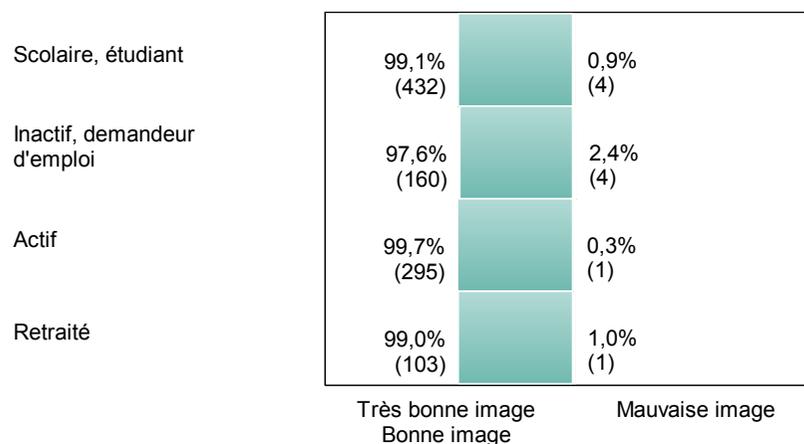




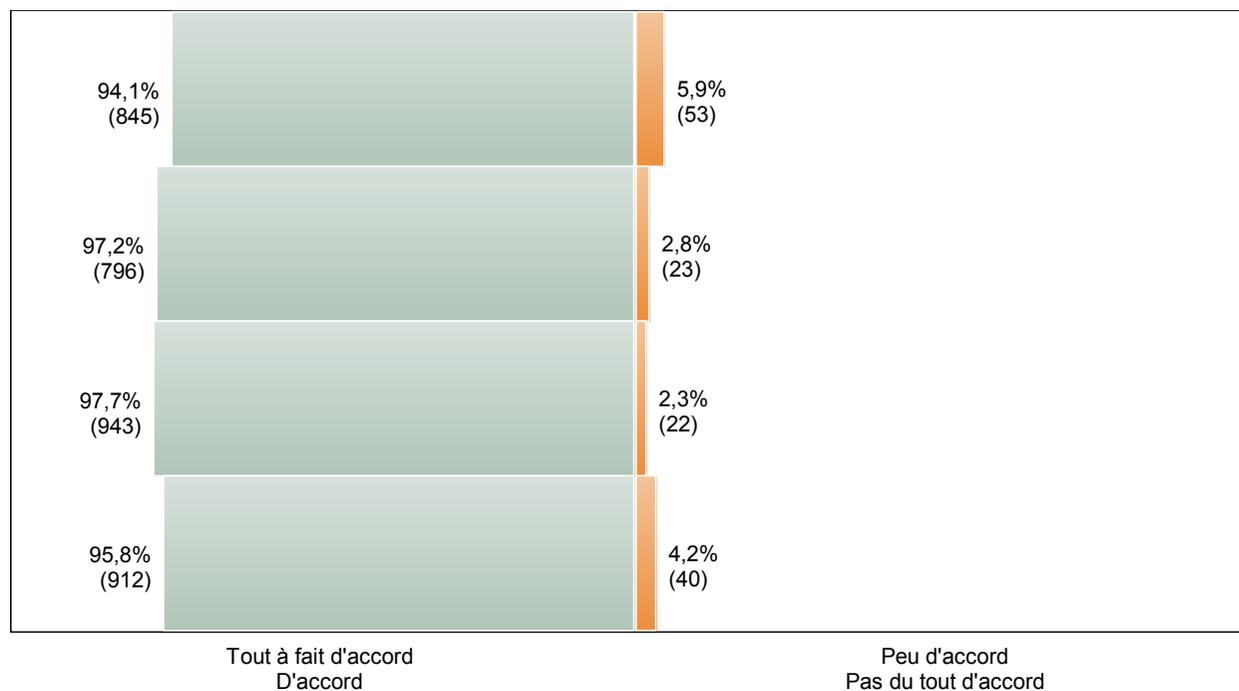
Image du réseau

STGA est à l'écoute de ses clients

STGA fait des efforts pour le respect de l'environnement

STGA est compétent

STGA est dynamique

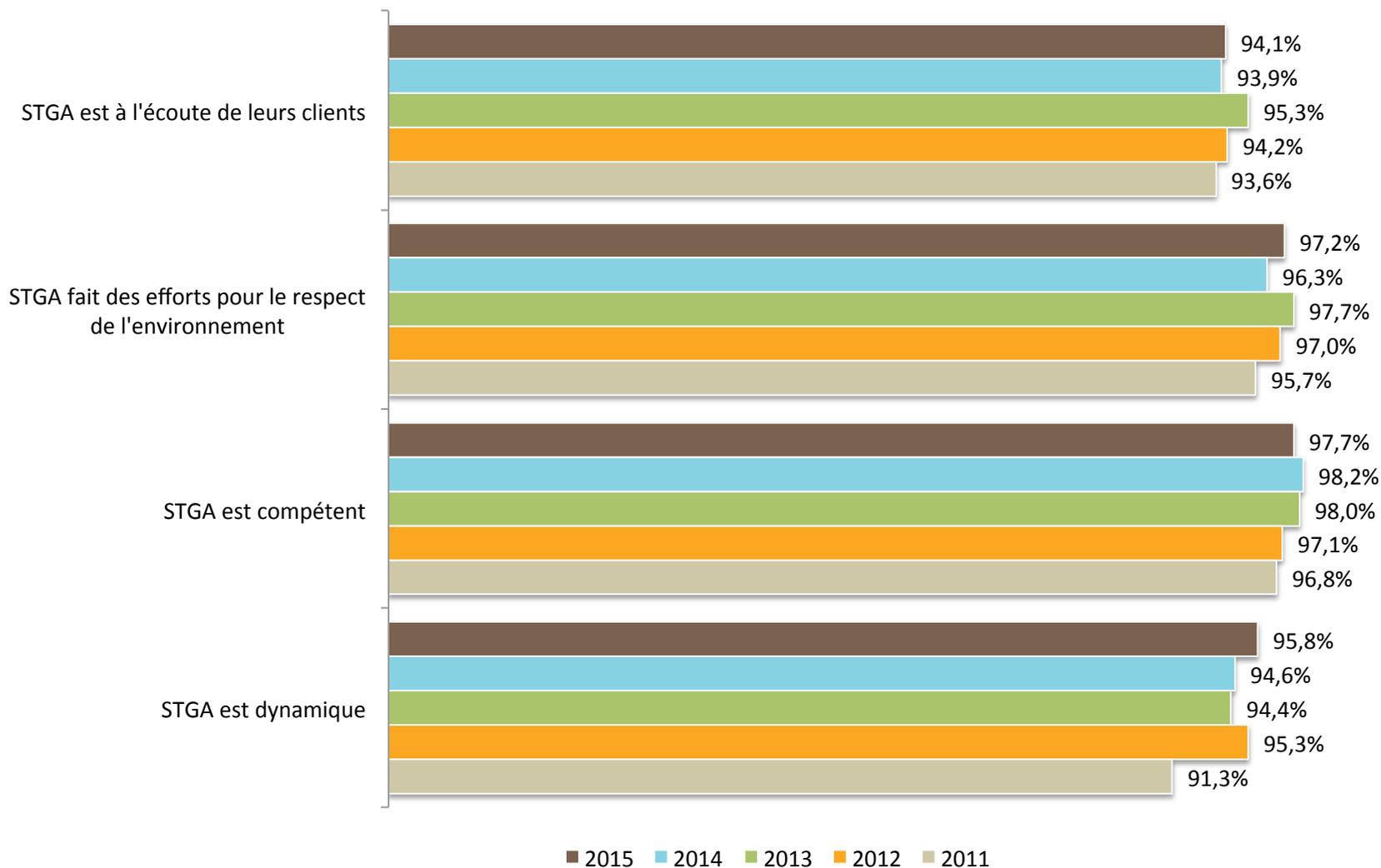


	Tout à fait d'accord		D'accord		Peu d'accord		Pas du tout d'accord		Total
STGA est à l'écoute de ses clients	277	30,8%	568	63,3%	41	4,6%	12	1,3%	898
STGA fait des efforts pour le respect de l'environnement	280	34,2%	516	63,0%	21	2,6%	2	0,2%	819
STGA est compétent	305	31,6%	638	66,1%	18	1,9%	4	0,4%	965
STGA est dynamique	295	31,0%	617	64,8%	36	3,8%	4	0,4%	952
Total	1 157	31,8%	2 339	64,4%	116	3,2%	22	0,6%	3 634



Image du réseau

■ Evolution :



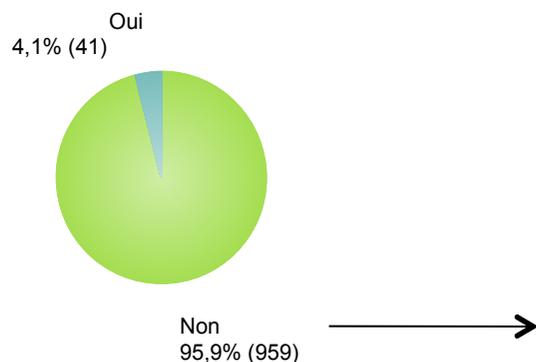
Questions spécifiques





Questions spécifiques

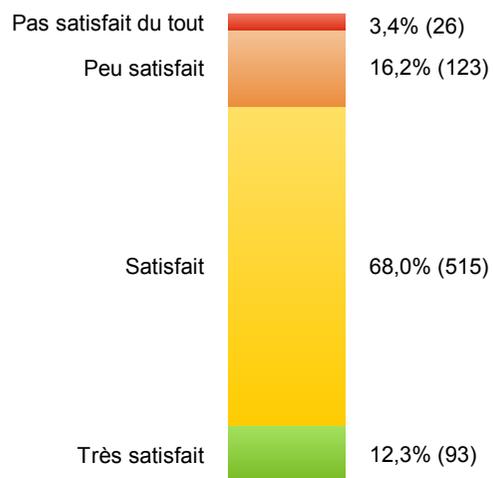
Utilisez-vous l'application Ticket Mobile de la STGA qui vous permet d'acheter des tickets virtuels ?



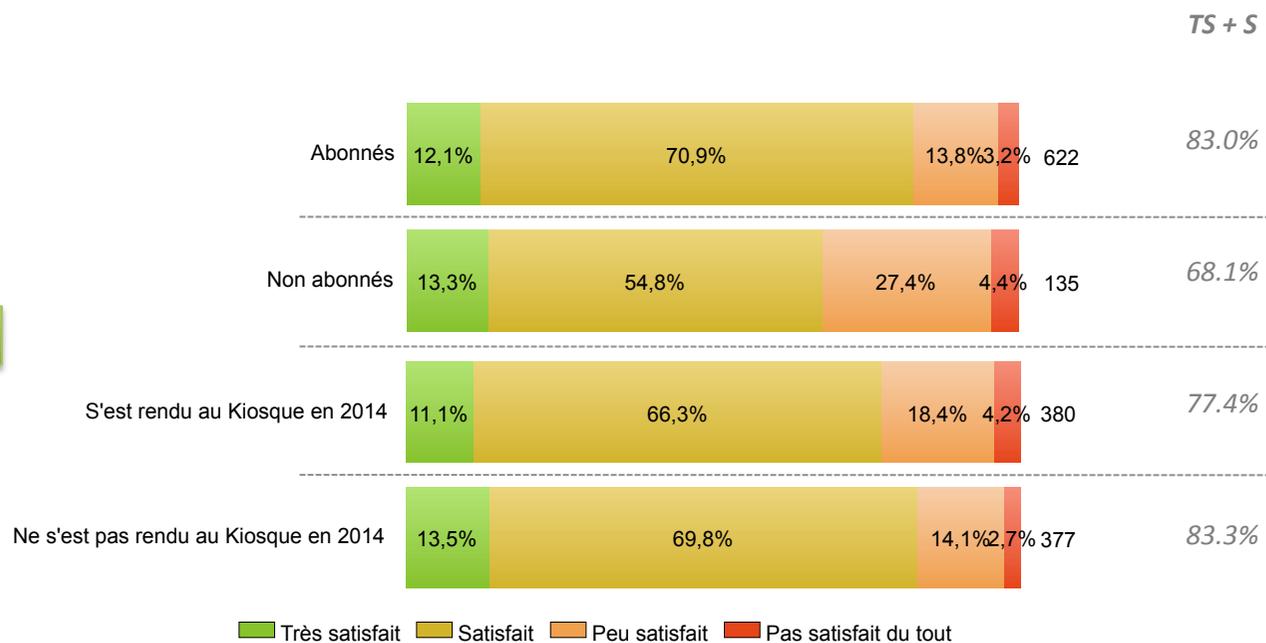
Si non, pourquoi ?

	Effectifs	%
J'ai un abonnement donc je n'en ai pas l'utilité	441	46,0%
Je ne connais pas cette application	237	24,7%
Je n'ai pas de Smartphone	235	24,5%
Je ne fais pas d'achat virtuel car j'ai peur pour la sécurité de mes données bancaires	52	5,4%
Je connais mais je ne sais pas comment cela fonctionne	40	4,2%
Pas d'intérêt	15	1,6%
Je n'ai plus de place dans mon téléphone pour cette application	2	0,2%
J'ai téléchargé l'application mais elle ne fonctionne pas	1	0,1%
Je préfère avoir un contact direct pour les achats	1	0,1%
Total	959	100,0%

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



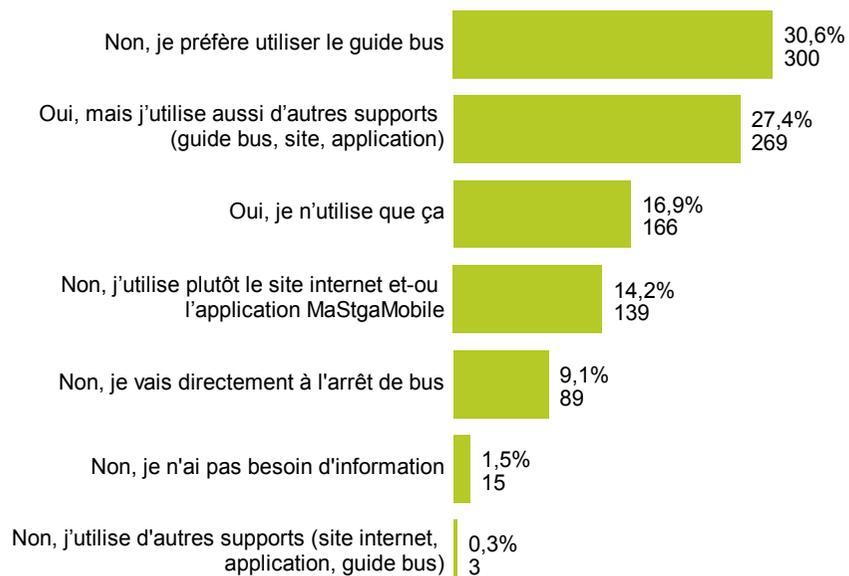
80.3%





Questions spécifiques

Utilisez-vous les fiches lignes ?



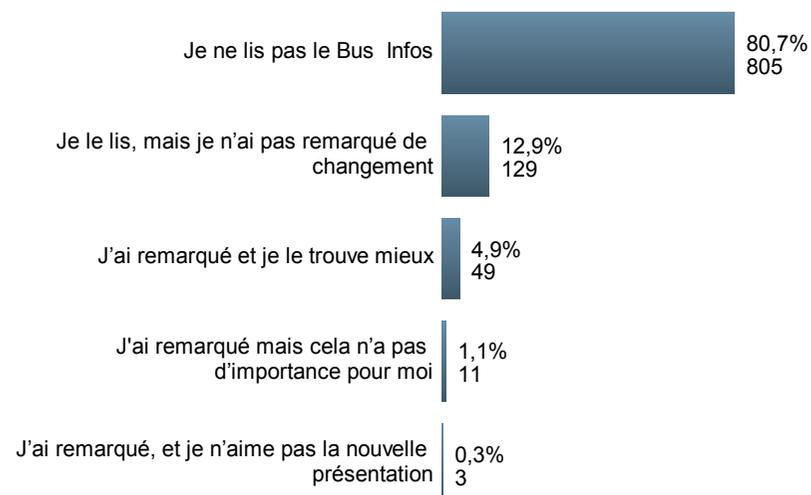
Détail en fonction du titre :

	Abonnés	Non abonnés	Total
Non, je préfère utiliser le guide bus	26,3%	41,1%	30,6%
Oui, mais j'utilise aussi d'autres supports	31,8%	16,8%	27,4%
Oui, je n'utilise que ça	20,4%	8,4%	16,9%
Non, j'utilise plutôt le site internet et-ou l'application	12,8%	17,5%	14,2%
Non, je vais directement à l'arrêt de bus	8,8%	9,8%	9,1%
Non, je n'ai pas besoin d'information		5,3%	1,5%
Non, j'utilise d'autres supports		1,1%	0,3%
Total	696	285	981

 Différences significativement supérieures au global

 Différences significativement inférieures au global

Avez-vous remarqué la nouvelle présentation du Bus Info ?



Détail en fonction du titre :

	Abonnés	Non abonnés	Total
Je ne lis pas le Bus Infos	82,1%	77,6%	80,7%
Je le lis, mais je n'ai pas remarqué de changement	11,5%	16,3%	12,9%
J'ai remarqué et je le trouve mieux	4,8%	5,1%	4,9%
J'ai remarqué mais cela n'a pas d'importance pour moi	1,1%	1,0%	1,1%
J'ai remarqué, et je n'aime pas la nouvelle présentation	0,4%		0,3%
Total	702	295	997

Commentaires spontanés





► Commentaires spontanés

	Effectifs	%
Manque de fréquence	58	13,5%
Manque de fréquence pendant les vacances scolaires	46	10,7%
Avoir des bus plus tard le soir	29	6,7%
Manque de ponctualité	27	6,3%
Manque de fréquence en soirée	17	3,9%
Manque de civisme de certains voyageurs	16	3,7%
Revoir la conduite des chauffeurs	16	3,7%
Manque d'amabilité de certains conducteurs	15	3,5%
Rallonger le temps de validité des tickets	15	3,5%
Manque de confort aux arrêts	13	3,0%
Manque de fréquence le dimanche et jours fériés	12	2,8%
Le bus parfois ne s'arrête pas aux arrêts alors qu'on lui fait signe	10	2,3%
Trop d'affluence dans le bus	9	2,1%
Mauvaise coordination pour les correspondances	8	1,9%
Etendre le réseau	8	1,9%
Desservir le centre commercial Géant	7	1,6%
Revoir la sécurité à bord des bus	7	1,6%
Revoir le fonctionnement des bornes d'information aux arrêts (souvent défaillant)	6	1,4%
Créer des rappels de savoir vivre auprès des usagers	5	1,2%
Revoir la sécurité aux arrêts de bus	5	1,2%
Jolies décorations à certains arrêts de bus (développer cette initiative)	4	0,9%
Manque de fréquence de bus le weekend	4	0,9%
Avoir des bus plus tôt le matin	3	0,7%
Manque de propreté à bord des bus	3	0,7%
Mettre plus d'abri bus	3	0,7%
Avoir des itinéraire plus directs	3	0,7%
Revoir la proximité des arrêts par rapport au domicile	3	0,7%
Suppression d'arrêt	3	0,7%
Manque de fréquence l'été	3	0,7%
Adapter les horaires de l'agence commerciale pour les personnes en activité	3	0,7%
Généraliser les bornes d'information à chaque arrêt	3	0,7%
Renforcer la communication pour être à l'écoute des clients	3	0,7%
Baisser les tarifs	3	0,7%
Réductions pour les jeunes	3	0,7%
Avoir des bus plus tard le dimanche soir	2	0,5%
Améliorer l'accessibilité	2	0,5%
Avoir des bus plus grands	2	0,5%
Le problème des poussettes non pliées dans le bus rendent souvent l'accès impossible aux autres usagers	2	0,5%
Manque de climatisation l'été	2	0,5%

	Effectifs	%
Plus de contrôle dans le bus	2	0,5%
Manque de fréquence en heures de pointe	2	0,5%
Manque de fréquence le week-end	2	0,5%
Créer des panneau d'affichage dynamique aux arrêt de bus	2	0,5%
Les horaires ne sont pas les même sur le guide et aux points d'arrêts	2	0,5%
Manque de guide horaires dans les bus	2	0,5%
Manque d'informations dans les bus	2	0,5%
Manque d'informations pour les taxibus	2	0,5%
Manque d'amabilité à l'agence	2	0,5%
Proposer des tarifs couple ou deux adultes	2	0,5%
Revoir le fonctionnement des bornes de rechargement	2	0,5%
Revoir les abonnements ainsi que les tickets qu'ils soient plus adaptés aux besoin des usagers	2	0,5%
Améliorer la propreté aux arrêts	1	0,2%
Améliorer le confort du bus	1	0,2%
Départ du bus trop rapide les personnes âgées, pas le temps de s'asseoir	1	0,2%
Manque de confort dans les bus	1	0,2%
Manque de confort des sièges dans le bus	1	0,2%
Manque de places assises	1	0,2%
Revoir le fonctionnement des portes des bus (ouverture, fermeture)	1	0,2%
Créer un arrêt pour la Nef	1	0,2%
Etendre le réseau vers la zone des montagnes	1	0,2%
Mauvaise desserte	1	0,2%
Mettre en place une navette de Roffit pour aller au champ du chêne	1	0,2%
Améliorer l'information en cas de perturbations	1	0,2%
Application mobile devrait être mise à jour plus régulièrement	1	0,2%
Application mobile ne fonctionne pas	1	0,2%
Il faudrait pouvoir renouveler son abonnement avec l'application smarphone	1	0,2%
Mettre des affiches aux arrêts pour signaler qu'il y a une déviation, des travaux ou une grève	1	0,2%
Proposer des annonces vocales dans les bus pour les mal voyants	1	0,2%
Rajouter des écrans supplémentaire signalant les arrêts	1	0,2%
Suite à un petit accident d'un usager, le client aurait apprécié que la stga le rappelle	1	0,2%
Mettre en place des agents de médiation	1	0,2%
Arrêt mal sécurisé par le manque de passage piétons a proximité	1	0,2%
Manque de sécurité aux arrêts le soir	1	0,2%
Augmenter le nombre de dépositaires pour la vente de tickets	1	0,2%
Remettre en fonctionnement les distributeurs de cartes d'abonnement à l'agence commerciale	1	0,2%
Total	431	100,0%