



Enquêtes de satisfaction AGIR 2018

Réseau STGA



Société de Transport du **Grand Angoulême**



Sommaire

Cadre de l'étude	Page 3
Synthèse	Page 5
Profil des répondants	Page 8
Satisfaction globale	Page 12
Satisfaction par thème	Page 20
Les titres de transport	Page 44
Image du réseau	Page 47
Questions spécifiques	Page 51
Commentaires spontanés	Page 55

01

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. 706 abonnés ont été interrogés du 19 au 23 février 2018.
- interrogation en face-à-face du 3 au 10 mars 2018. Deux enquêtrices présentes sur le réseau ont récolté 307 questionnaires dans le respect de quotas par ligne.

Au total, l'enquête porte donc sur un échantillon de 1013 répondants.

■ Lignes enquêtées (face-à-face) :

	Effectifs	%
Ligne 1	84	27,8%
Ligne 4	65	21,5%
Ligne 6	59	19,5%
Ligne 2	38	12,6%
Ligne 3	30	9,9%
Ligne 7	26	8,6%
Total	302	

■ Titres enquêtés (au global) :

	Effectifs	%
Abonnement moins de 18 ans	374	36,9%
Abonnement 26 ans et +	219	21,6%
Ticket 10 voyages	178	17,6%
Abonnement 18-25 ans	71	7,0%
Ticket unité auprès du conducteur	70	6,9%
Abonnement 60 ans et +	42	4,1%
Ticket unité 1 voyage	33	3,3%
Ticket journée	13	1,3%
Ticket Tribu	6	0,6%
Ticket 3 voyages	5	0,5%
Ticket groupe	2	0,2%
Total	1 013	100,0%

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

02
Synthèse





Synthèse

Profil

- Le profil type de l'utilisateur STGA n'a pas évolué : il s'agit toujours **d'une femme, âgée de de moins de 18 ans, scolaires**. Le principal motif de déplacement est pour aller sur un lieu d'études.
- Les **2/3 des personnes interrogées utilisent le réseau de manière quotidienne** (83% des abonnés et 32% des non abonnés).
- Comme pour les années passées, **les lignes 1, 4 et 6 sont les plus utilisées**.

Satisfaction globale

- La satisfaction globale envers le réseau STGA est toujours excellente : **96% des usagers s'en déclarent globalement satisfaits** (95,5% des abonnés et 97% pour les non abonnés)
- L'insatisfaction s'explique principalement par le **manque de ponctualité et de fréquence** (2/3 des motifs avancés).
- **Les indices de fidélité sont également très bons**, ainsi, 95,5% des usagers recommanderaient le réseau, 80% continueraient à l'utiliser même s'ils bénéficiaient d'un autre mode de transport et 88% vont continuer à l'utiliser à la même fréquence ou intensifier leurs fréquences d'utilisation.

Satisfaction par thème

- La satisfaction déclarée des différents thèmes est toujours excellente puisque toujours au dessus de 90% de satisfaction.
- Nous observons tout de même de fortes évolutions : **2 évolutions à la hausse** : l'information à bord des bus et l'accueil du personnel de l'agence commerciale
- Mais **6 critères évoluent à la baisse** : le confort et l'attente au point d'arrêt, l'ambiance générale dans le bus, la place disponible dans le bus, le sentiment de sécurité aux points d'arrêt, les horaires de passages et la ponctualité des bus.
- Ces évolutions sont à surveiller, certains items enregistrant des **baisses successives depuis plusieurs années** (ponctualité, ambiance générale, place disponible) et faisant partie des **critères les moins satisfaisants de l'étude**.

Image

- Cette baisse de la satisfaction sur certains critères n'impactent pas l'image du réseau : **98,5% des usagers en ont une bonne image**.
- **Tous les items concernant le réseau obtiennent de bons taux de satisfaction**, dont 2 critères en hausse : le respect de l'environnement et surtout le dynamisme du réseau (+4,9 points)



Les items les mieux notés :

- L'état général de la carrosserie des bus : 97,7%
- L'accueil des contrôleurs : 95,9 %
- L'information à bord du bus : 95,3%

Les items les moins bien notés :

- La place disponible dans le bus : 69,9%
- Le confort et l'attente aux points d'arrêts : 71,3%
- La ponctualité du bus : 74,9%



Synthèse

Légende : ↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2017
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2017

Moins de 75%
 75% à 85%
 85% et plus

		Satisfaction 2018	Satisfaction 2017	Evolution	2018				
					Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait du tout	Nb de répondants
Satisfaction Globale		96,0%	95,4%		27,9%	68,0%	3,3%	0,8%	1 013
Informations	Les informations à votre principal arrêt	91,6%	92,0%		22,8%	68,9%	6,3%	2,1%	1 005
	L'information à bord du bus	95,3%	93,0%	↗	29,0%	66,3%	4,1%	0,6%	1 002
	L'affichage des tarifs à bord du bus	92,6%	94,3%		21,3%	71,3%	6,4%	1,0%	909
	L'information obtenue sur le site internet	93,5%	93,3%		38,1%	55,4%	6,1%	0,4%	554
	L'information obtenue à l'agence commerciale	97,6%	98,1%		38,1%	59,6%	2,1%	0,3%	381
	L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone	89,9%	95,2%		34,5%	55,4%	6,5%	3,6%	139
	La lisibilité du guide	94,2%	95,3%		30,6%	63,6%	5,4%	0,3%	607
	La réponse donnée par le réseau à votre mail	66,7%	75,0%		25,9%	40,7%	18,5%	14,8%	27
En conclusion sur la diffusion et l'accès à l'information		97,3%	97,4%		23,7%	73,6%	2,4%	0,3%	995
Propreté	La propreté à votre principal arrêt de bus	80,8%	82,0%		16,6%	64,2%	15,3%	4,0%	1 009
	L'état général de la carrosserie des bus	97,7%	98,0%		26,3%	71,4%	2,1%	0,2%	999
	La propreté intérieure des bus	88,3%	86,5%		17,2%	71,1%	10,4%	1,3%	1 008
	La propreté de l'agence	100,0%	100,0%		39,4%	60,6%			386
	En conclusion de la propreté générale du réseau	97,1%	96,9%		18,7%	78,4%	2,8%	0,1%	1 004
Personnel	L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus	91,2%	92,1%		36,2%	55,0%	8,1%	0,7%	1 010
	La conduite du bus par le conducteur	85,1%	83,9%		19,4%	65,7%	14,2%	0,7%	1 010
	L'accueil des contrôleurs	95,9%	95,1%		27,4%	68,5%	3,5%	0,6%	781
	L'accueil du personnel de l'agence commerciale	99,7%	97,7%	↗	41,6%	58,1%	0,3%		394
	L'accueil du personnel du service d'information par téléphone	94,9%	96,9%		44,9%	50,0%	3,6%	1,4%	138
	En conclusion de l'accueil en général sur le réseau	98,2%	97,6%		23,9%	74,3%	1,6%	0,2%	1 009
Confort	L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile	90,5%	90,2%		38,6%	51,9%	6,8%	2,7%	1 009
	Le confort et l'attente aux points d'arrêts	71,3%	80,1%	↘	13,3%	58,1%	22,4%	6,3%	1 011
	Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	94,0%	93,1%		22,9%	71,2%	5,2%	0,8%	1 006
	L'ambiance générale dans le bus	83,3%	87,4%	↘	12,1%	71,2%	15,0%	1,7%	1 012
	La place disponible dans le bus	69,9%	74,5%	↘	9,6%	60,3%	27,7%	2,5%	1 012
	La décoration intérieure des bus	92,8%	91,5%		13,3%	79,6%	6,2%	0,9%	993
	En conclusion du confort en général sur le réseau	95,1%	96,7%		11,3%	83,8%	4,6%	0,3%	1 005
Sécurité	Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt	89,8%	92,7%	↘	16,8%	72,9%	7,5%	2,7%	1 009
	Le sentiment de sécurité à bord des bus	91,8%	92,9%		19,2%	72,6%	6,0%	2,2%	1 011
	En conclusion du sentiment de sécurité en général sur le réseau	91,9%	95,7%	↘	16,8%	75,1%	7,2%	0,9%	1 007
Déplacement	Les horaires de passage à votre principal arrêt	79,5%	83,5%	↘	19,8%	59,6%	15,7%	4,9%	1 008
	Facilité à changer de bus pour un même déplacement	81,4%	77,5%		14,5%	66,9%	15,0%	3,7%	408
	La ponctualité en général de votre bus	74,9%	81,3%	↘	11,9%	63,0%	21,5%	3,7%	1 010
	La fréquence de passage des bus	75,5%	74,5%		13,3%	62,2%	21,2%	3,3%	1 008
	La rapidité du transport	93,1%	94,0%		14,9%	78,2%	5,6%	1,3%	1 009

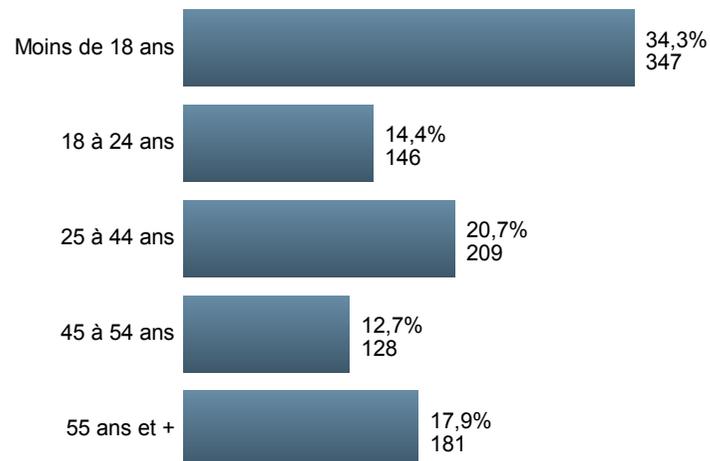
03

Profil des répondants

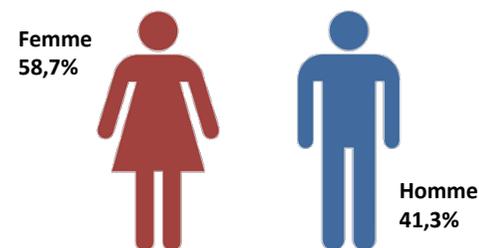


Profil des répondants

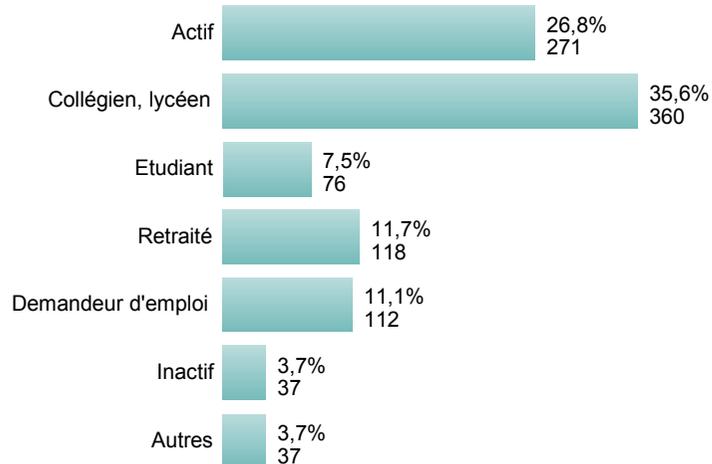
■ Age :



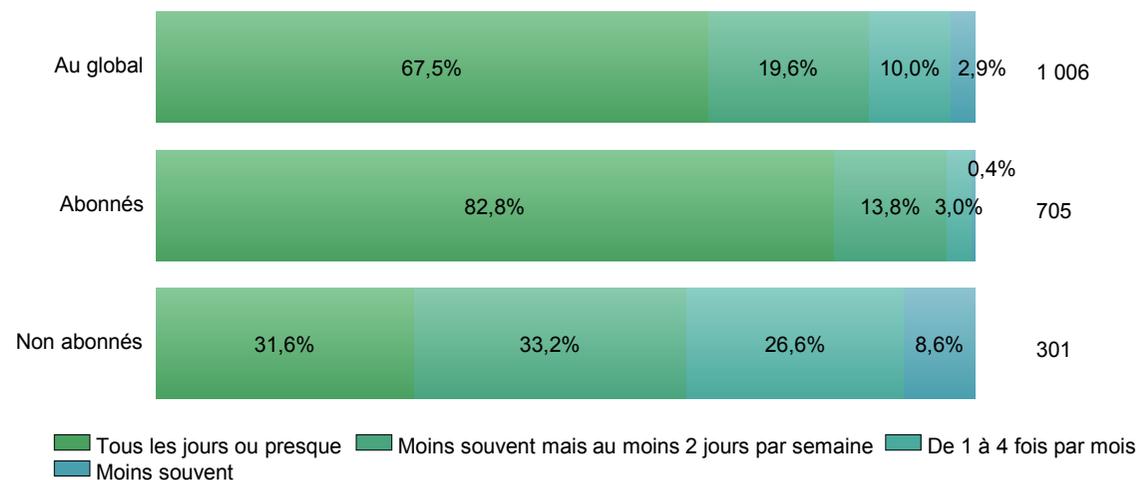
■ Sexe :



■ Activité :



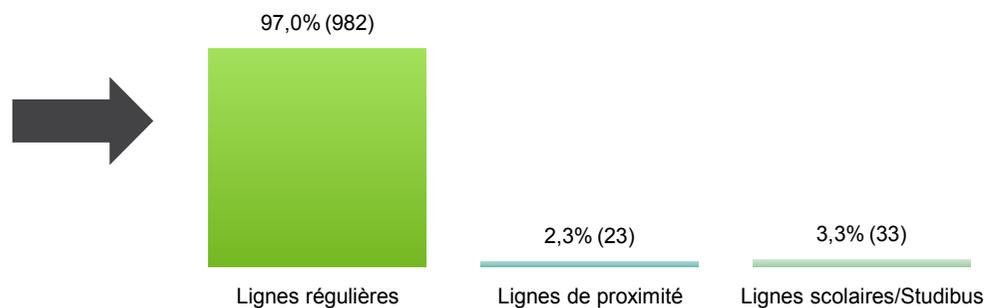
■ Fréquence d'utilisation :



Profil des répondants

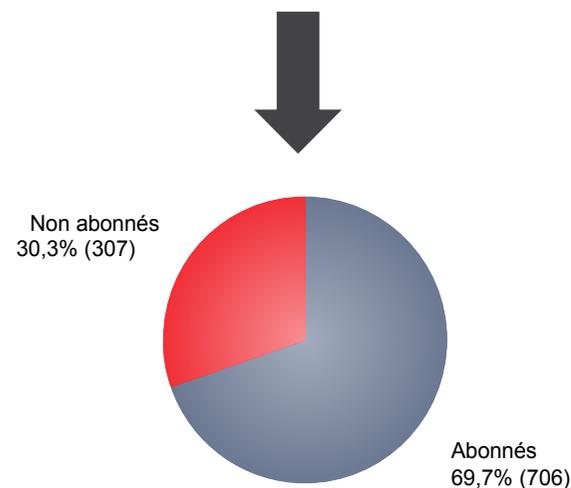
■ Principales lignes utilisées (plusieurs réponses possibles) :

	Effectifs	%
Ligne 1	276	21,6%
Ligne 4	229	17,9%
Ligne 6	214	16,7%
Ligne 2	148	11,6%
Ligne 3	137	10,7%
Ligne 7	108	8,4%
Ligne 8	45	3,5%
Ligne 5	45	3,5%
Lignes scolaires	32	2,5%
Ligne 9	22	1,7%
Ligne 22	7	0,5%
Ligne 31	6	0,5%
Ligne 27	2	0,2%
Ligne 28	2	0,2%
Ligne 23	2	0,2%
Ligne 26	2	0,2%
Ligne Studibus	1	0,1%
Ligne 20	1	0,1%
Ligne 24	1	0,1%
Total	1 280	100,0%



■ Titre de transport :

	Effectifs	%
Abonnement moins de 18 ans	374	36,9%
Abonnement 26 ans et +	219	21,6%
Ticket 10 voyages	178	17,6%
Abonnement 18-25 ans	71	7,0%
Ticket unité auprès du conducteur	70	6,9%
Abonnement 60 ans et +	42	4,1%
Ticket unité 1 voyage	33	3,3%
Ticket journée	13	1,3%
Ticket Tribu	6	0,6%
Ticket 3 voyages	5	0,5%
Ticket groupe	2	0,2%
Total	1 013	100,0%

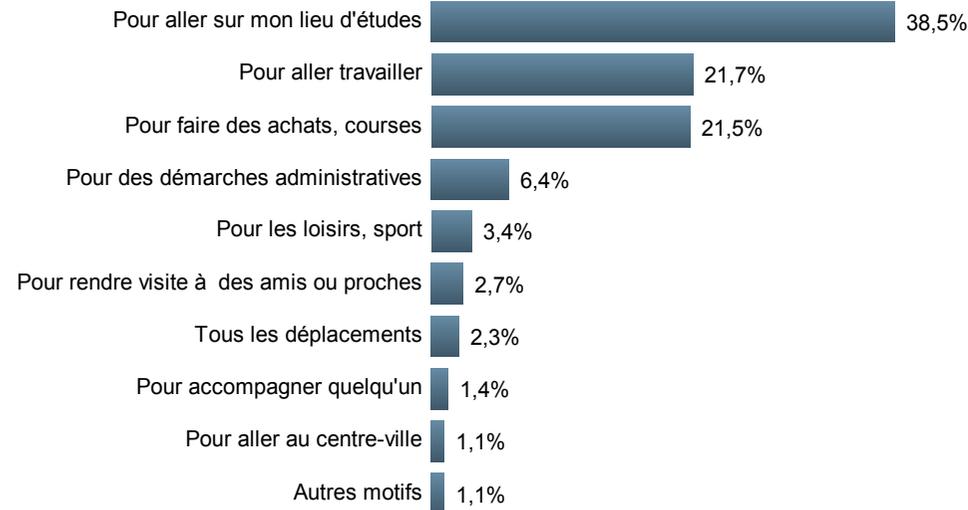




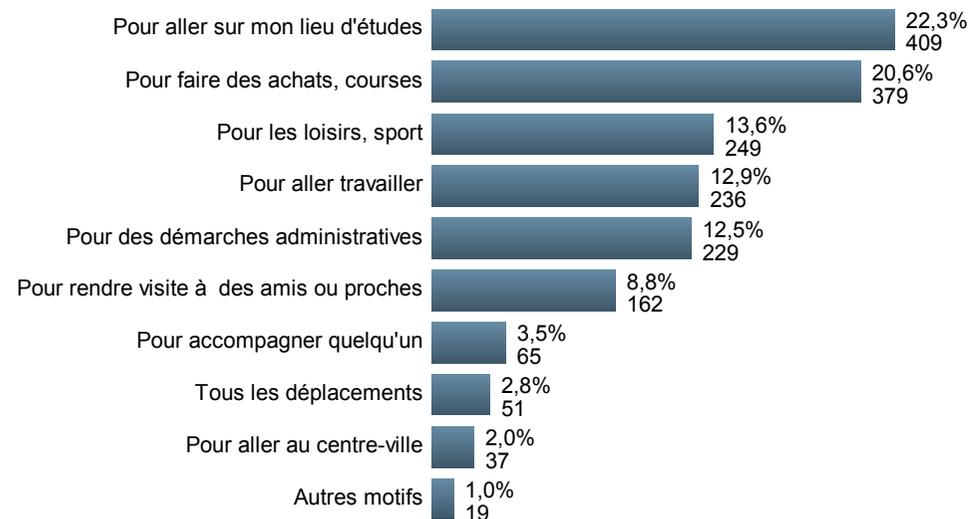
Profil des répondants :

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

■ **Motifs de déplacements cités en 1^{ère} position :** *Base : 1013 répondants*



■ **Motifs de déplacements toutes positions :** *Base : 1792 réponses*



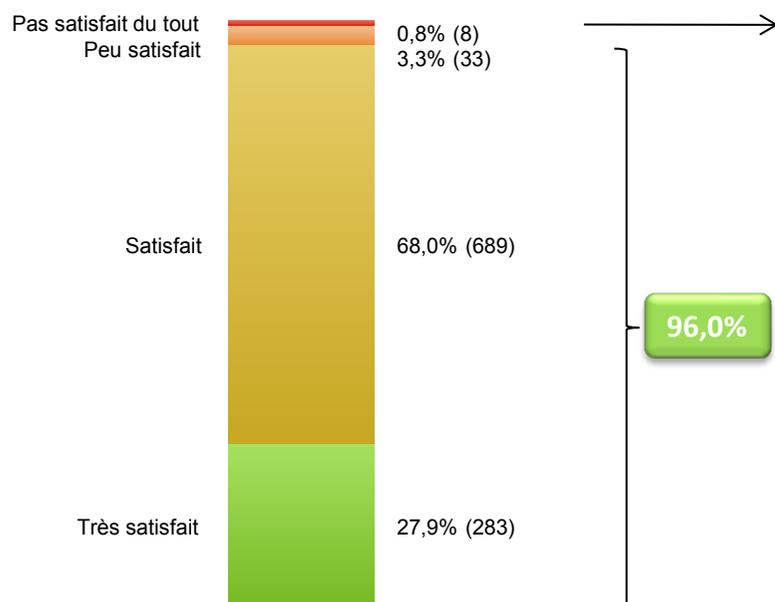
04

La satisfaction globale



La satisfaction globale

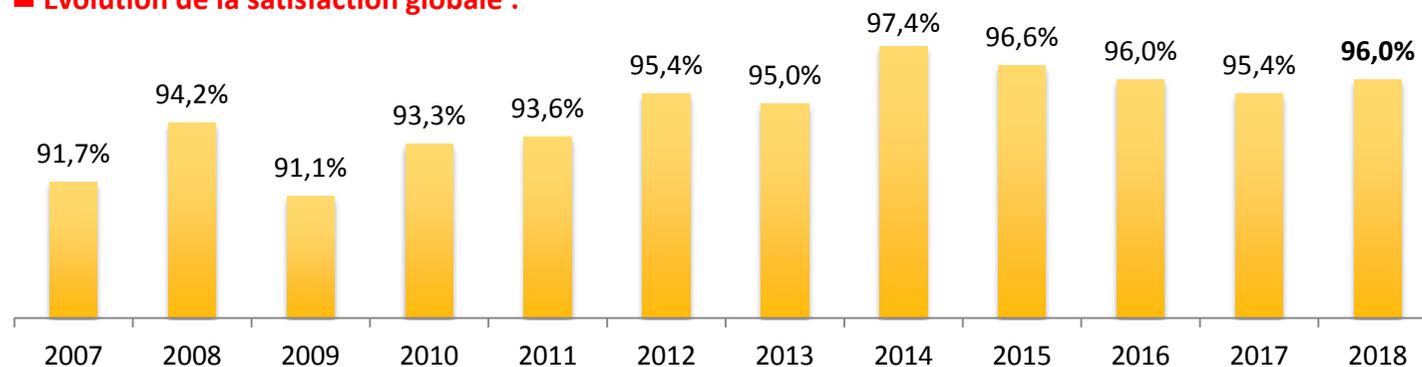
■ Satisfaction Globale Spontanée :



■ Motifs d'insatisfaction :

Motif	Effectifs	%
Manque de ponctualité	17	31,5%
Manque de fréquence en général	8	14,8%
Manque d'amplitude horaire	3	5,6%
Conduite des chauffeurs à revoir	3	5,6%
Tarif trop élevé	3	5,6%
Manque de fréquence pendant les vacances scolaires	3	5,6%
Manque d'amabilité des conducteurs	3	5,6%
Trop d'affluence en heures de pointe	2	3,7%
Manque de fréquence en heures de pointe	2	3,7%
Manque de fréquence les dimanches et jours fériés	2	3,7%
Manque de fréquence en soirée	2	3,7%
Le conducteur ne s'arrête pas	1	1,9%
Revoir les correspondances (horaires ne correspondent pas)	1	1,9%
Mal desservi pendant les travaux	1	1,9%
Information erronée sur le guide horaire	1	1,9%
Trop de travaux	1	1,9%
Amplitude horaire à revoir (fini trop tôt)	1	1,9%
Total	54	100,0%

■ Evolution de la satisfaction globale :



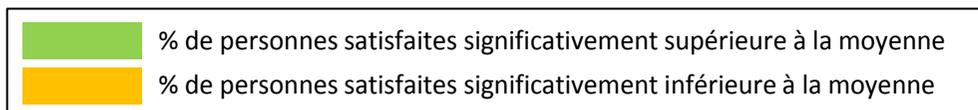
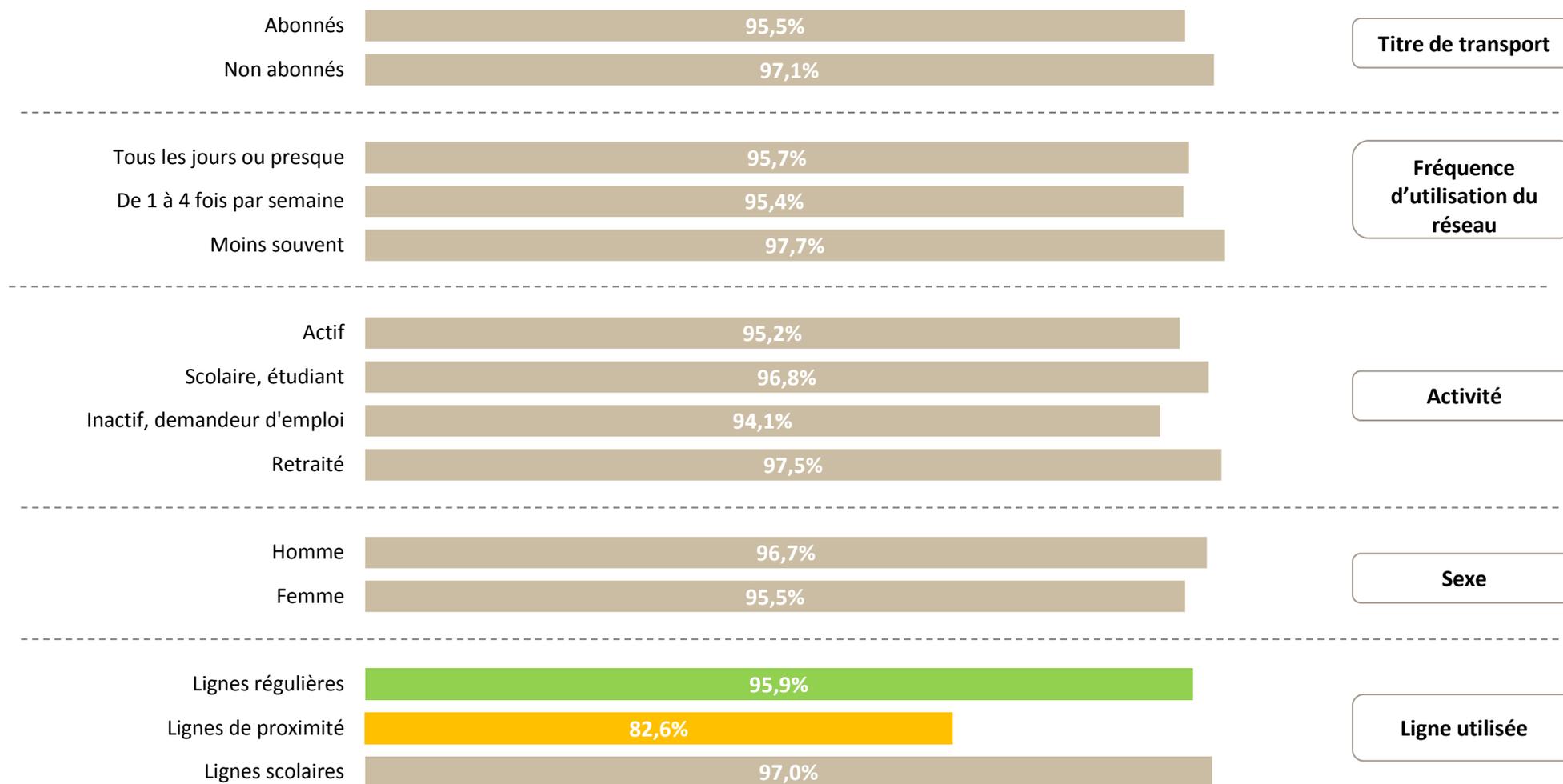
La satisfaction globale est toujours excellente et stable.

Les principaux motifs d'insatisfaction sont le manque de ponctualité (1/3 des répondants) et la fréquence de passage (1/3 de répondants également si on cumule tous les motifs liés aux fréquences).



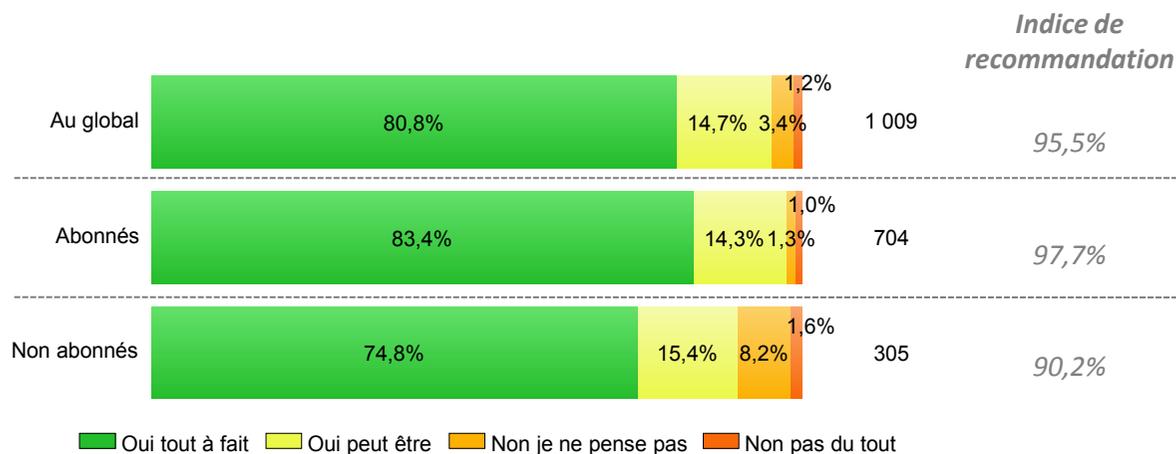
La satisfaction globale

■ Satisfaction Globale en fonction du profil du client :

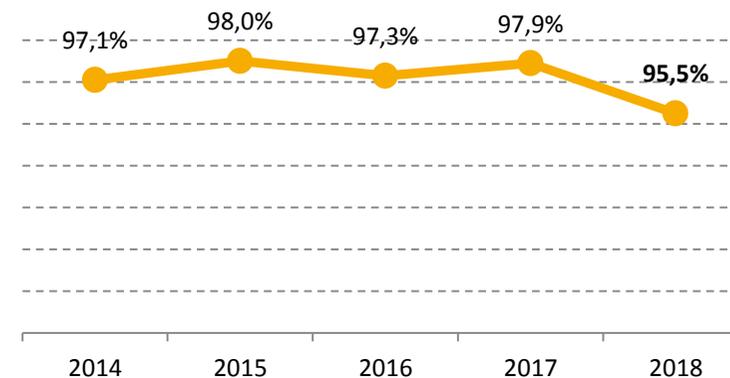


Les indices de fidélité

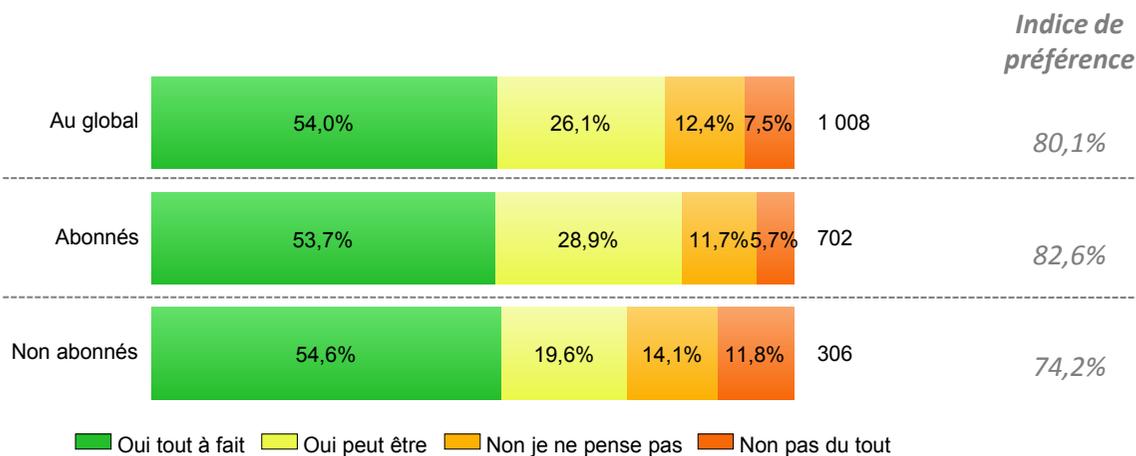
■ **Indice de recommandation** : « *Recommanderiez-vous le réseau STGA à des amis ou à des proches ?* »



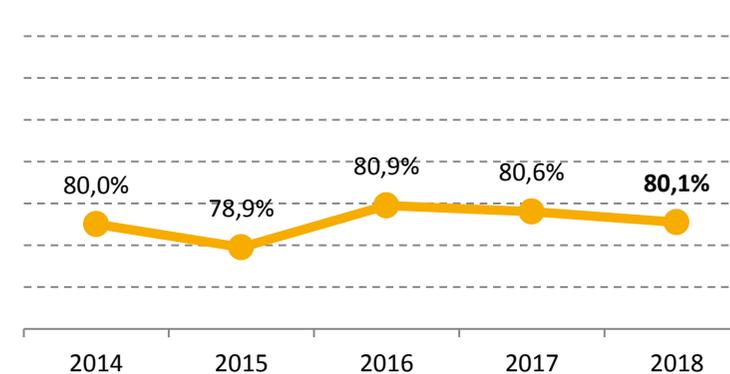
■ **Evolution :**



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

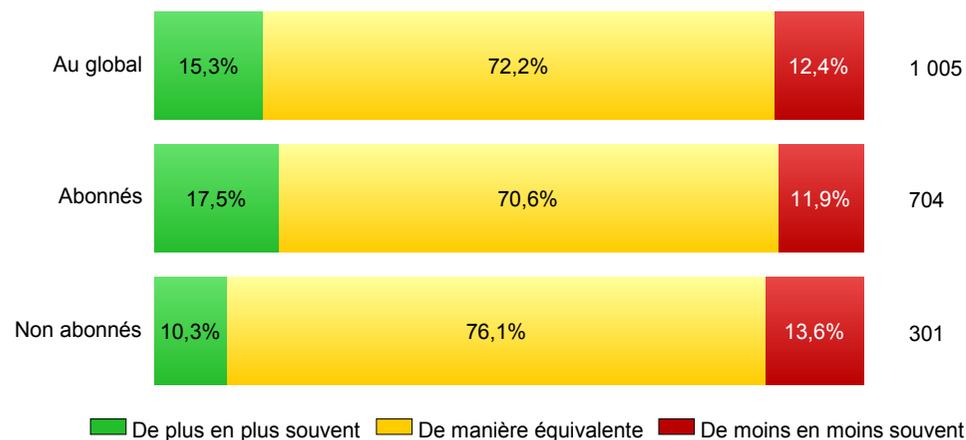


■ **Evolution :**

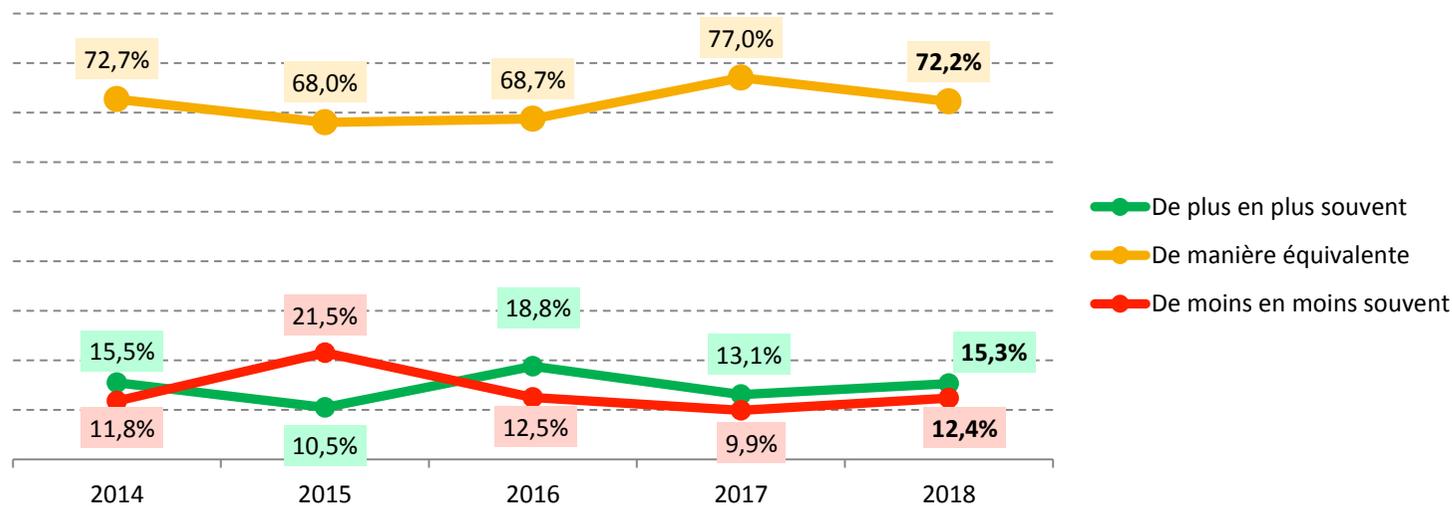


Les indices de fidélité

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



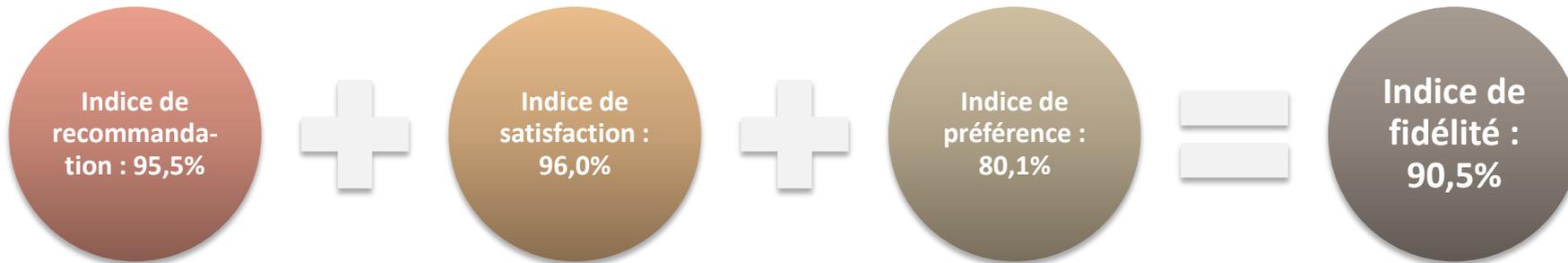
Evolutions :





Les indices de fidélité

■ Indice de fidélité :

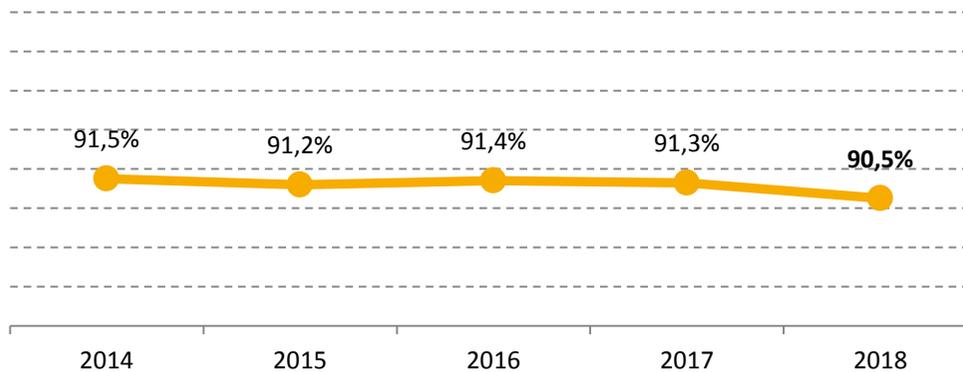


Indice de fidélité Abonnés : 91,9%

Indice de fidélité Non abonnés : 87,2%

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

■ Evolution :





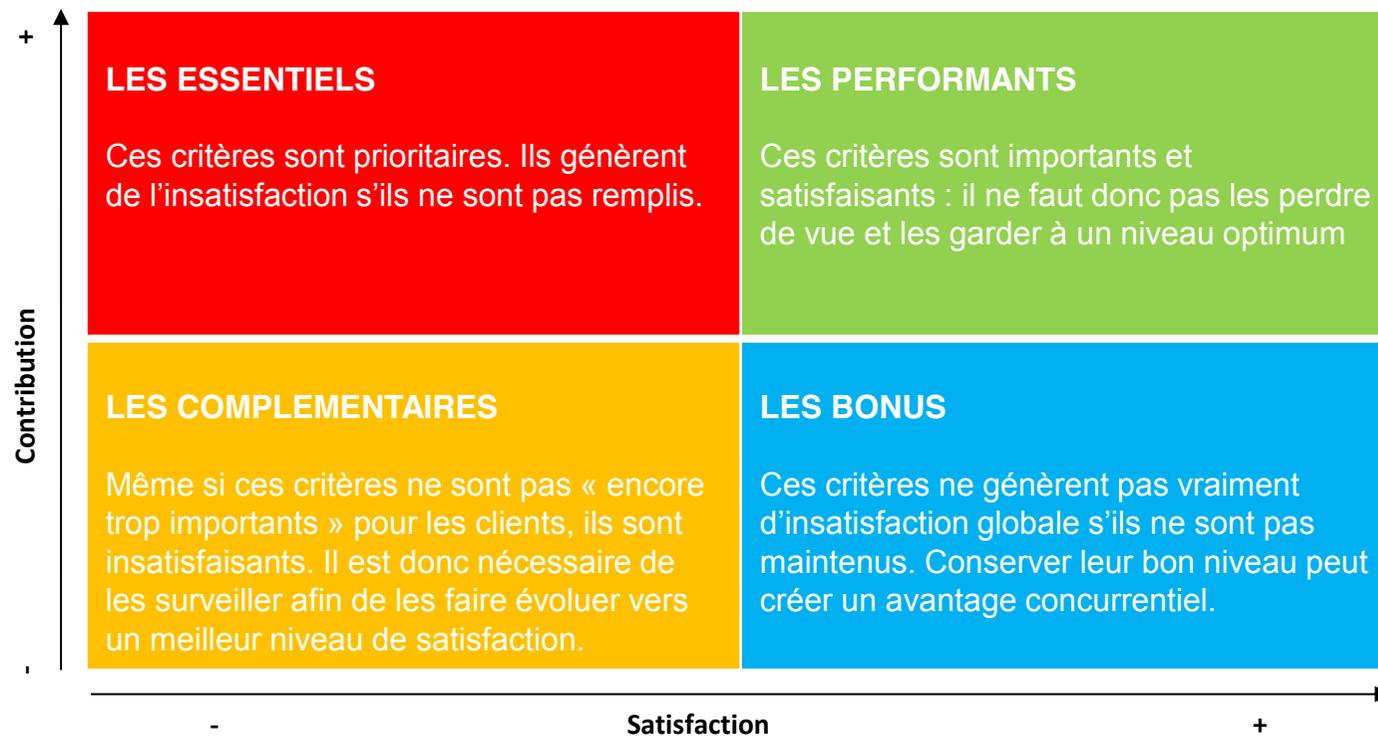
Mapping

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.

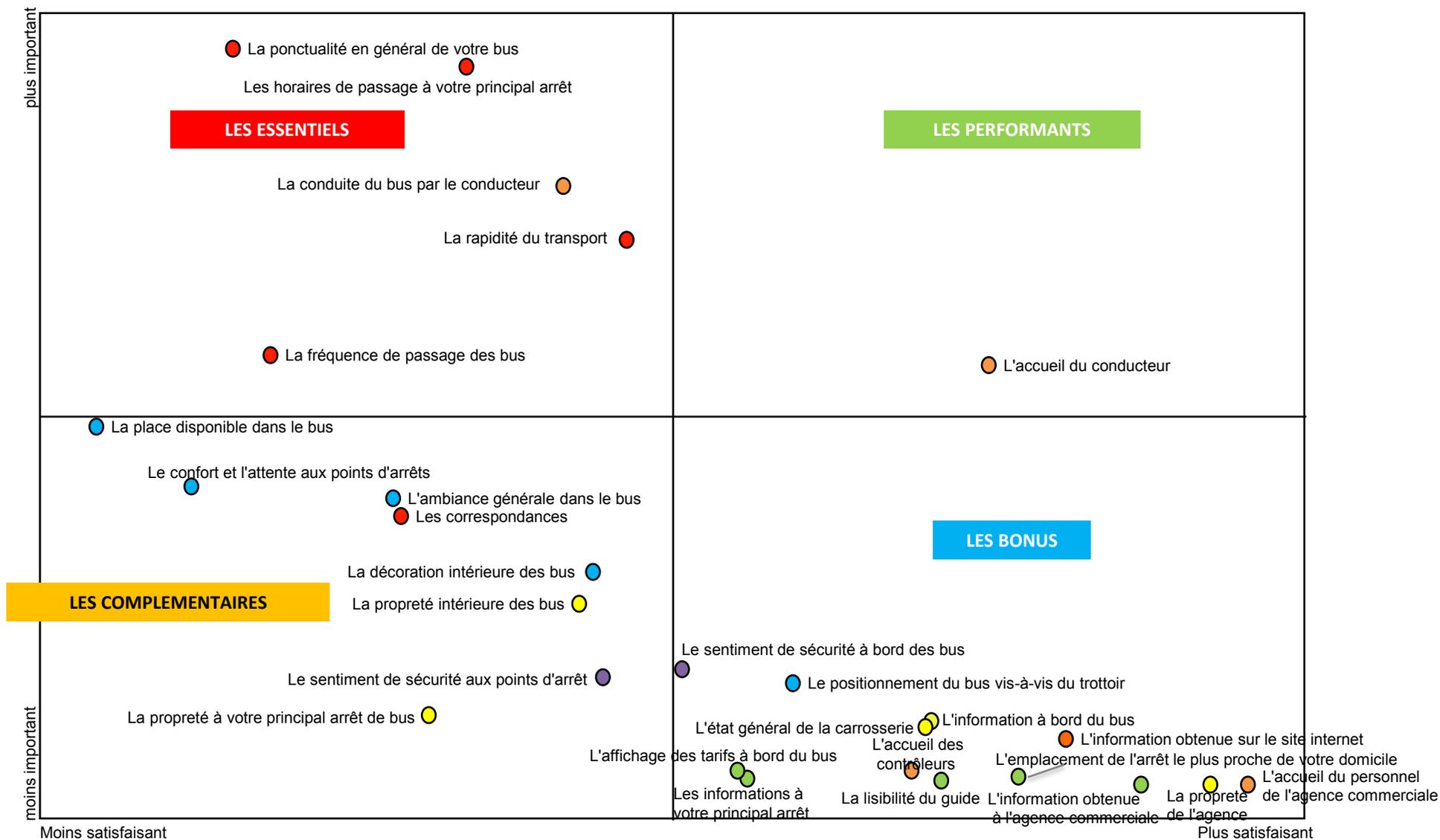
Nous obtenons ainsi les moyens d'actions pour faire passer les clients insatisfaits à satisfaits.



Concrètement, chaque item est positionné sur le mapping :

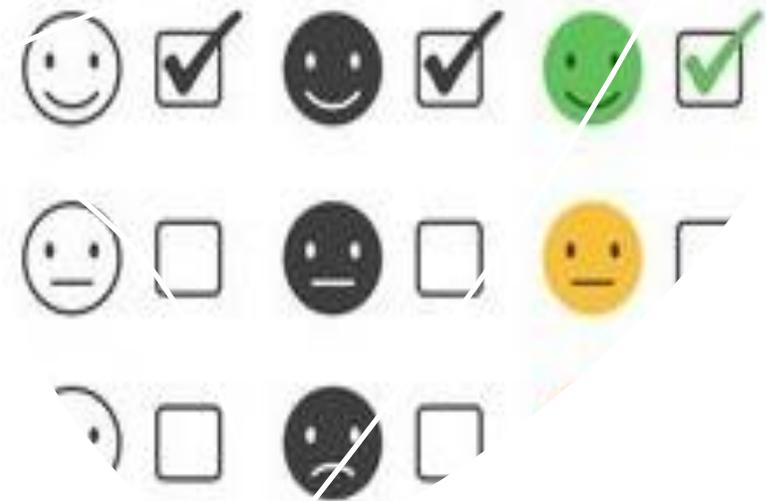
- Sur l'axe des abscisses : en fonction des résultats de satisfaction de l'item
- Sur l'axe des ordonnées : en fonction de l'impact de la satisfaction de l'item sur la satisfaction globale (défini par individu)

Mapping



05

Satisfaction par thème



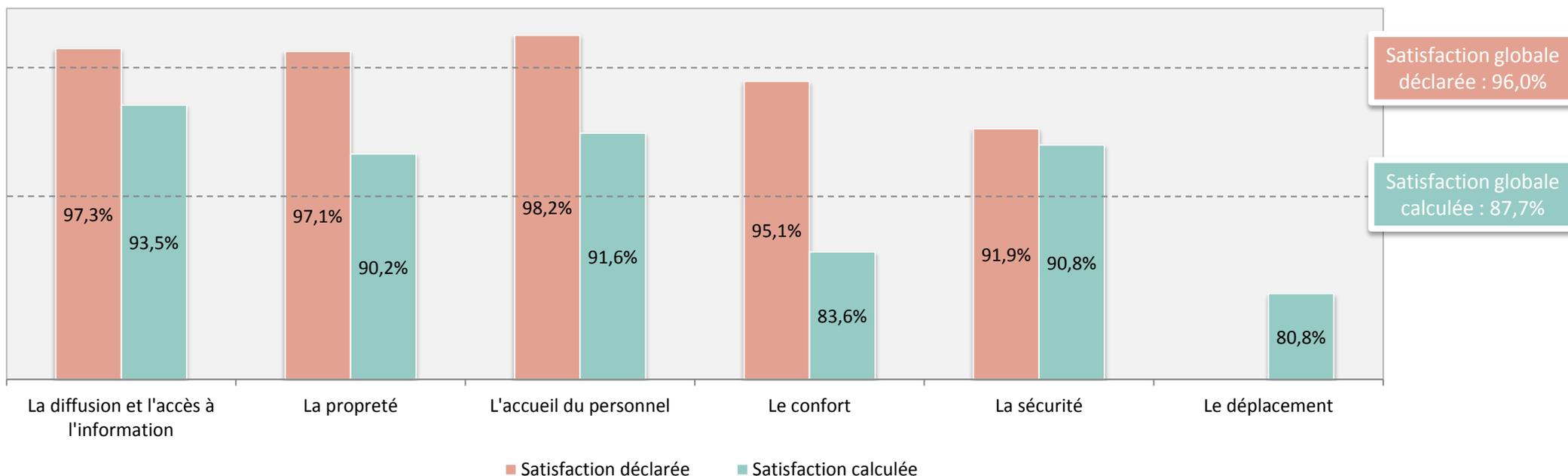


La satisfaction par thème

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.



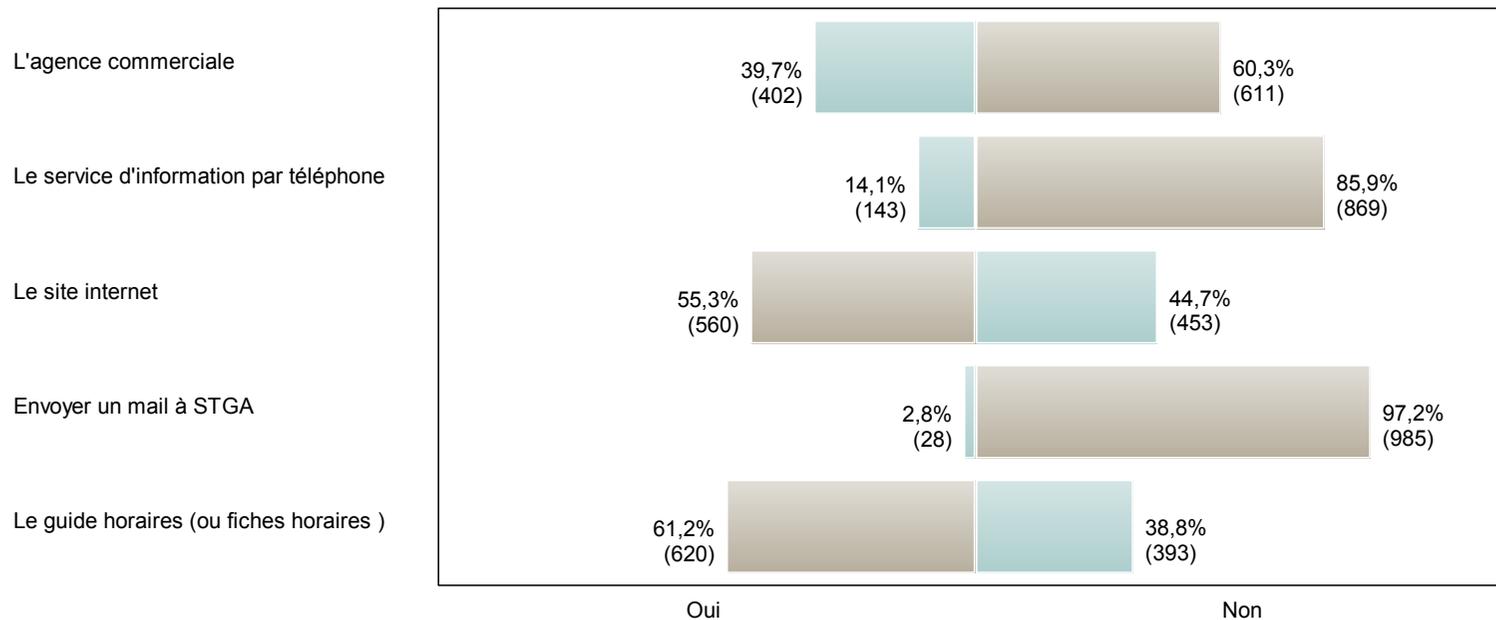
La note de satisfaction déclarée est toujours supérieure à la note de satisfaction calculée. On peut donc supposer :

- 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 2017, avez-vous contacté ou utilisé les services suivants :



La diffusion & l'accès à l'information

Information

Propreté

Personnel

Confort

Sécurité

Déplacement

Satisfaction



■ 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 Supérieur	Significativement Inférieur
Les informations à votre principal arrêt	91,6%	<ul style="list-style-type: none"> • Abonné (92,7%) • Utilisateurs très régulier (92,7%) • Moins de 25 ans (93,9%) • Scolaire, étudiant (94,0%) • Homme (93,0%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non abonné (89,3%) • 45-59 ans (84,4%) • Femme (88,7%)
L'information à bord du bus	95,3%	<i>Aucune différence significative</i>	
L'affichage des tarifs à bord du bus	92,6%	<ul style="list-style-type: none"> • 60 ans et plus (97,4%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 25-44 ans (89,8%)
L'information obtenue sur le site internet	93,5%	<ul style="list-style-type: none"> • Lignes régulières (93,9%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Lignes scolaires (82,4%)
L'information obtenue à l'agence commerciale	97,6%	<i>Aucune différence significative</i>	
L'information obtenue auprès du service d'information par téléphone	89,9%		<ul style="list-style-type: none"> • 25-44 ans (82,1%) • Lignes de proximité (50,0%)
La lisibilité du guide	94,2%	<i>Aucune différence significative</i>	
La réponse donnée par le réseau à votre mail	66,7%	<i>Aucune différence significative</i>	
En conclusion sur la diffusion et l'accès à l'information	97,3%	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de 25 ans (98,4%) • Scolaire, étudiant (98,6%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 25-44 ans (95,1%) • Actif (95,1%)

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 »

Information

Propreté

Personnel

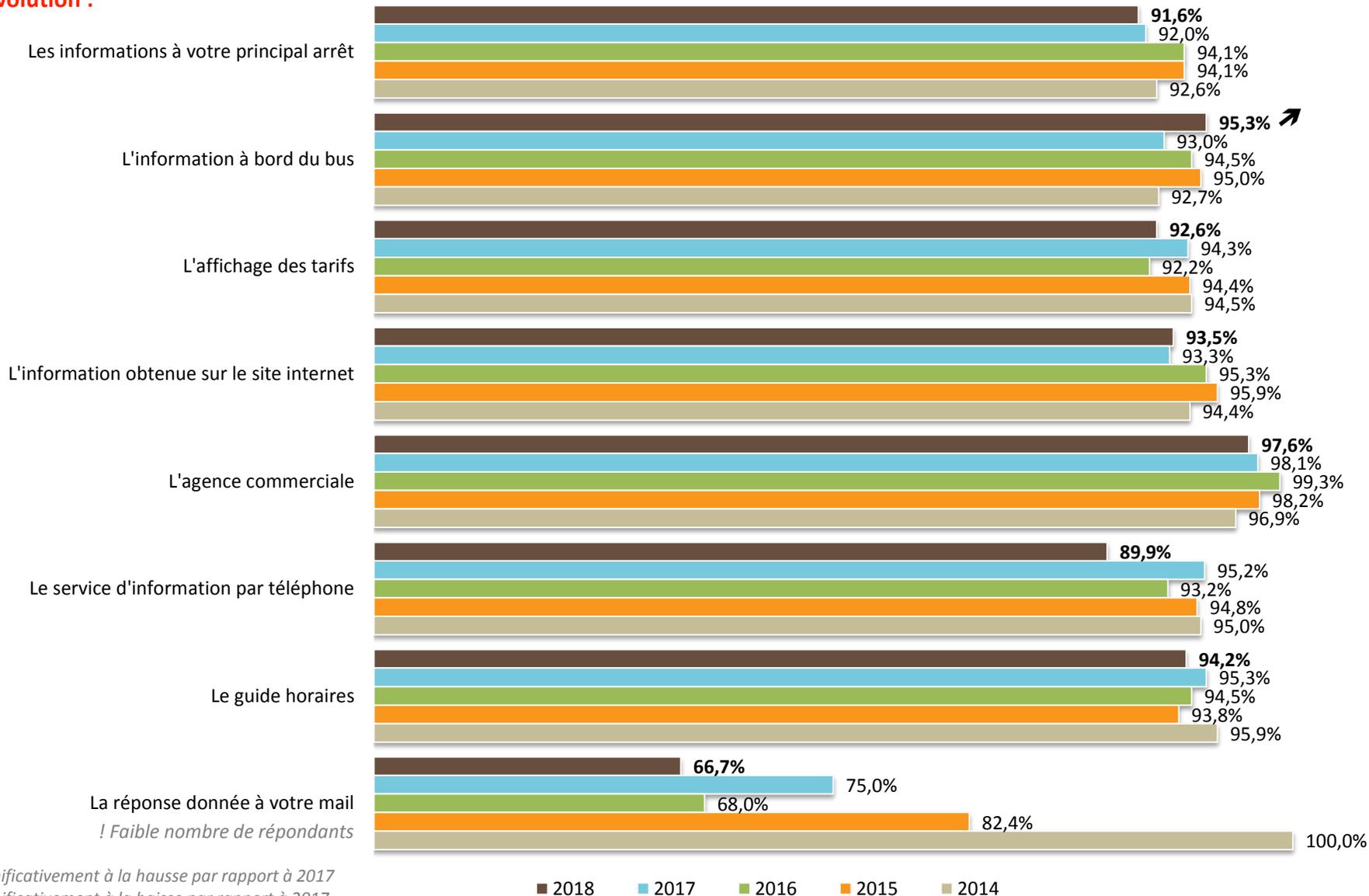
Confort

Sécurité

Déplacement

La diffusion & l'accès à l'information

■ Evolution :



Information

Propreté

Personnel

Confort

Sécurité

Déplacement

↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2017
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2017



La diffusion & l'accès à l'information

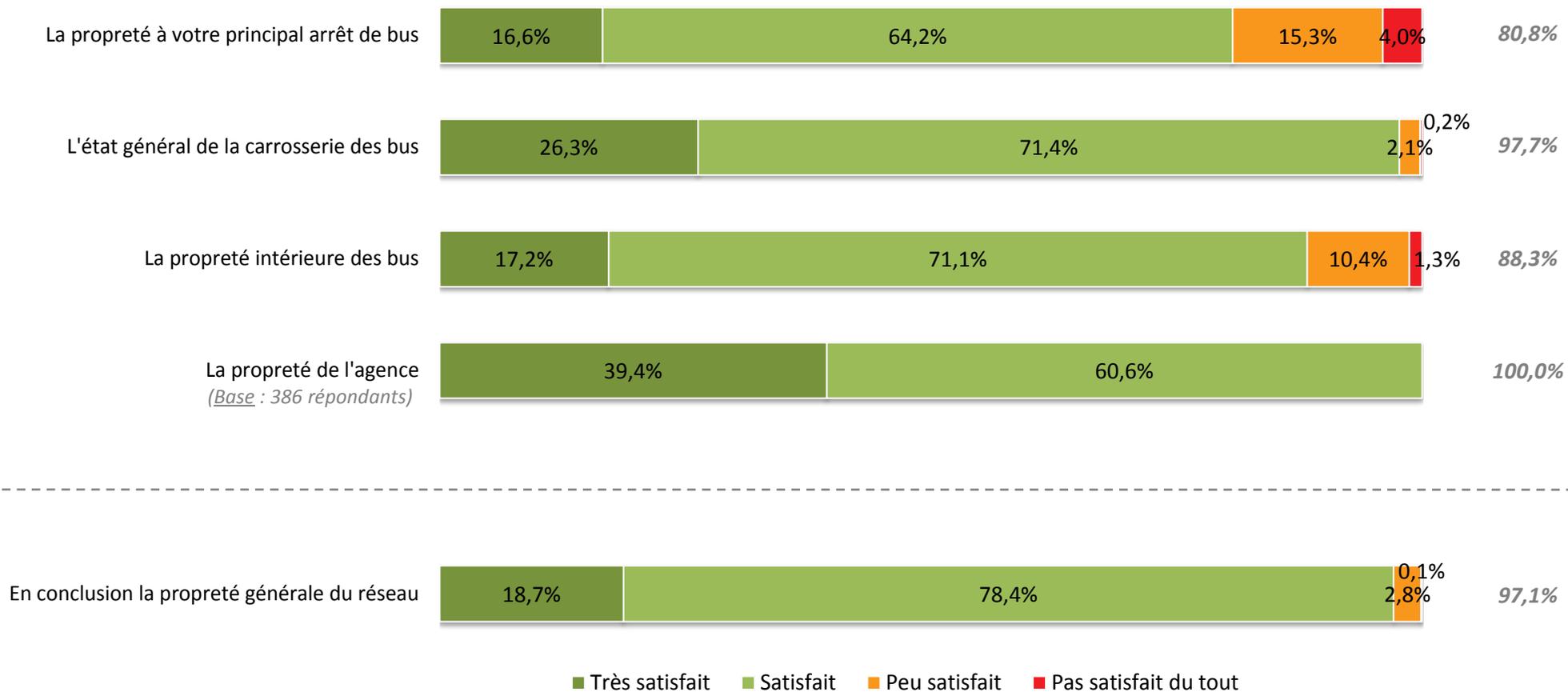
■ Mapping :

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



La propreté

Satisfaction





La propreté

■ Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement Supérieur	Significativement Inférieur
La propreté à votre principal arrêt de bus	80,8%	<ul style="list-style-type: none"> • Non abonné (85,0%) • Utilisateur occasionnel (87,1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Abonné (78,9%) • Lignes régulières (80,5%)
L'état général de la carrosserie des bus	97,7%	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de 25 ans (98,6%) • Scolaire, étudiant (98,6%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 25-44 ans (94,7%)
La propreté intérieure des bus	88,3%	<ul style="list-style-type: none"> • 60 ans et plus (92,9%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 45-59 ans (84,4%)
La propreté de l'agence	100,0%	<i>Aucune différence significative</i>	
En conclusion de la propreté générale du réseau	97,1%		<ul style="list-style-type: none"> • 45-59 ans (95,0%) • Demandeur d'emploi, inactif (94,0%)

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 »

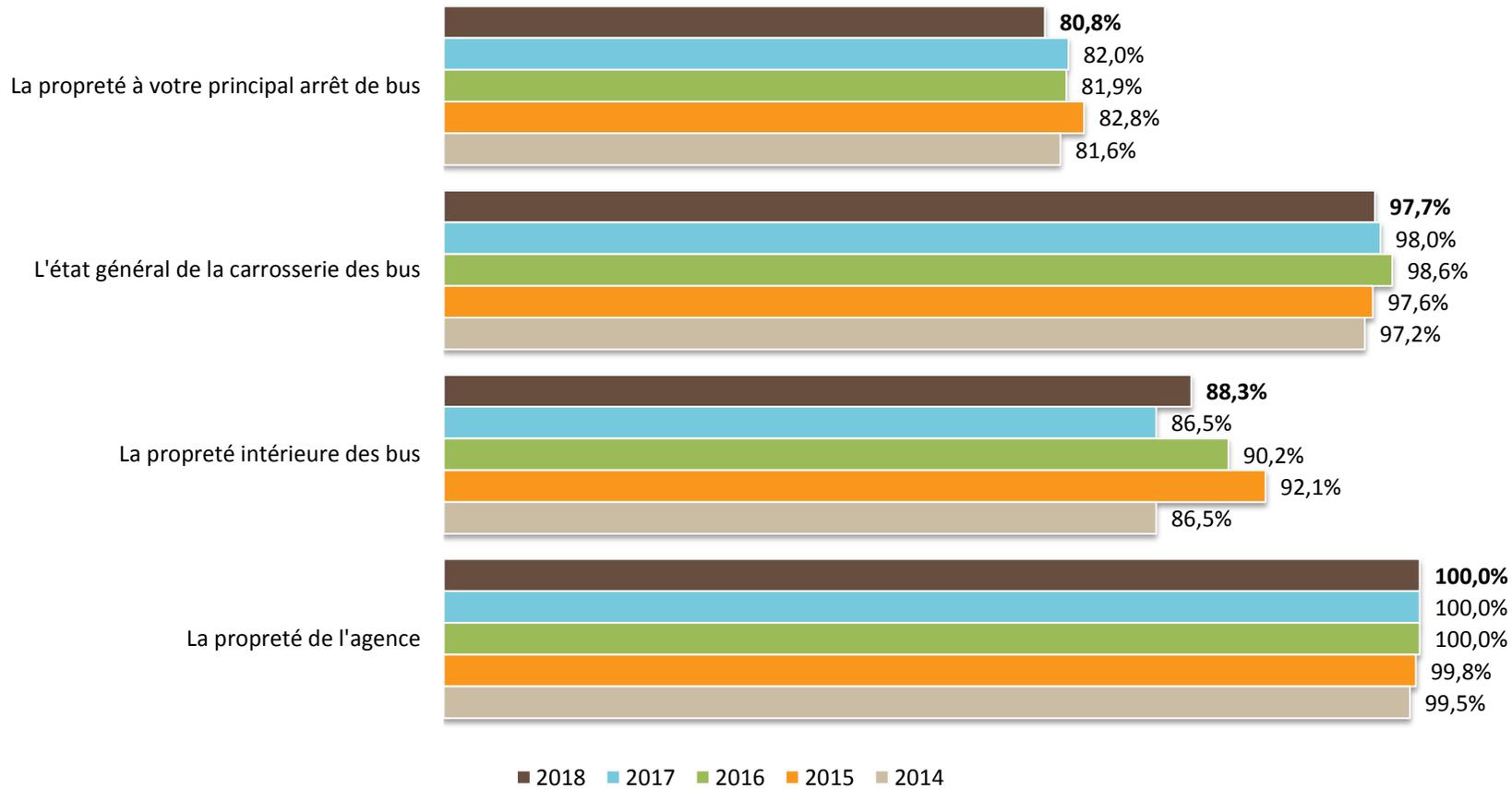
■ Mapping :

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



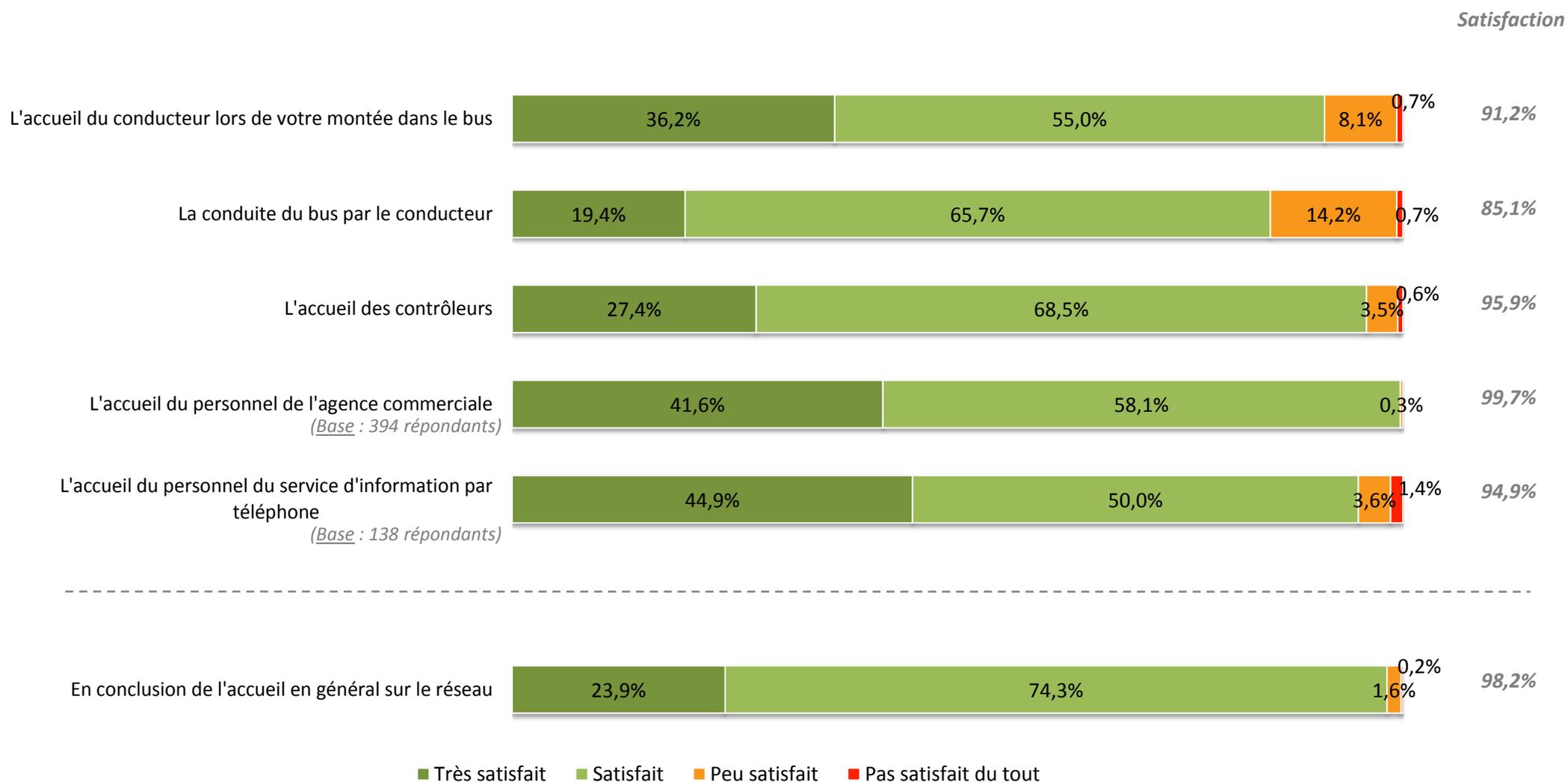
La propreté

■ Evolution :



Aucune évolution significative sur ce thème

L'accueil du personnel



Information

Propreté

Personnel

Confort

Sécurité

Déplacement

L'accueil du personnel

■ Différences significatives en fonction du profil :

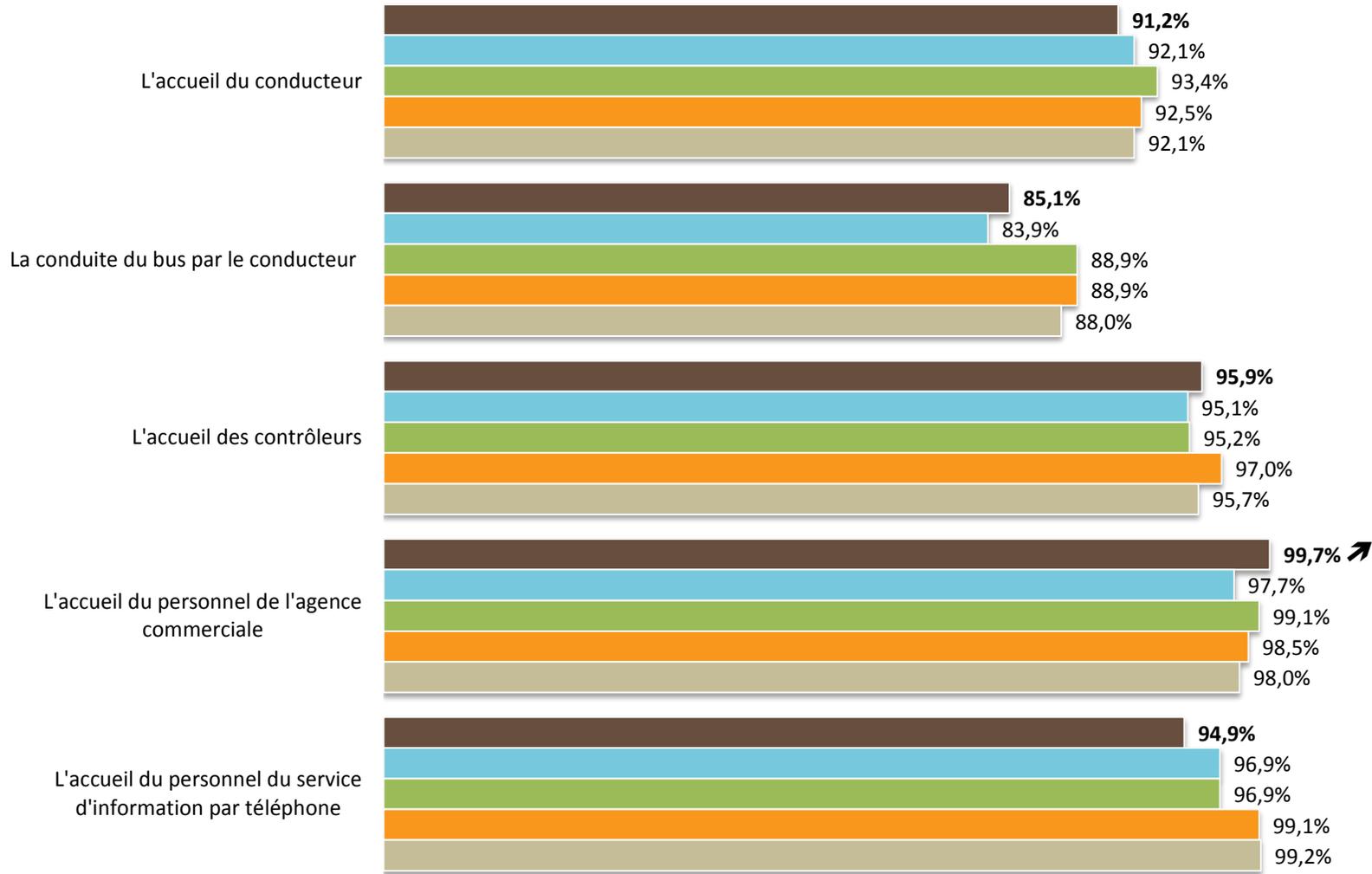
ITEMS	Global	Significativement Supérieur	Significativement Inférieur
L'accueil du conducteur lors de votre montée dans le bus	91,2%	<ul style="list-style-type: none"> Moins de 25 ans (93,1%) Scolaire, étudiant (93,3%) 	<ul style="list-style-type: none"> 45-59 ans (87,4%) Demandeur d'emploi, inactif (86,0%)
La conduite du bus par le conducteur	85,1%	<ul style="list-style-type: none"> Abonné (87,5%) Moins de 25 ans (91,0%) Scolaire, étudiant (91,5%) Homme (89,7%) 	<ul style="list-style-type: none"> Non abonné (79,8%) 25-44 ans (79,4%) / 45-59 ans (78,6%) Actif (79,3%) / Demandeur d'emploi, inactif (81,2%) Femme (81,9%)
L'accueil des contrôleurs	95,9%	<ul style="list-style-type: none"> Non abonné (98,9%) 25-44 ans (98,7%) 	<ul style="list-style-type: none"> Abonné (94,9%) Moins de 25 ans (94,1%) Scolaire, étudiant (93,9%) Utilisateur très régulier (95,1%)
L'accueil du personnel de l'agence commerciale	99,7%	<i>Aucune différence significative</i>	
L'accueil du personnel du service d'information par téléphone	94,9%	<ul style="list-style-type: none"> Femme (97,8%) 	<ul style="list-style-type: none"> Homme (89,8%)
En conclusion de l'accueil en général sur le réseau	98,2%	<ul style="list-style-type: none"> Homme (99,0%) 	<ul style="list-style-type: none"> 25-44 ans (96,2%) Femme (97,6%)

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 :



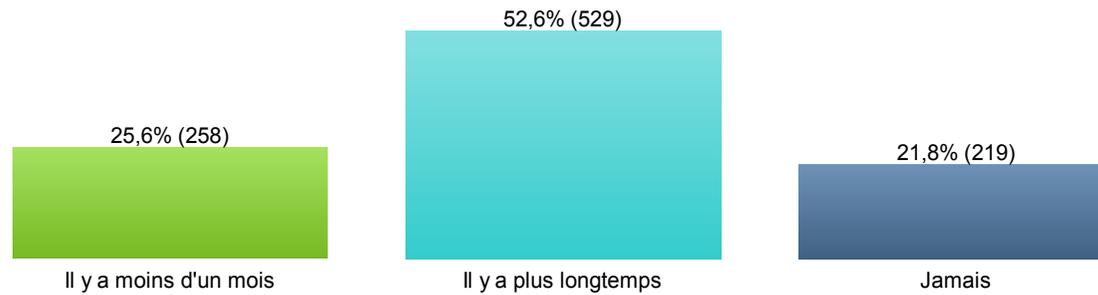
↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2017
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2017

■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014



L'accueil du personnel

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

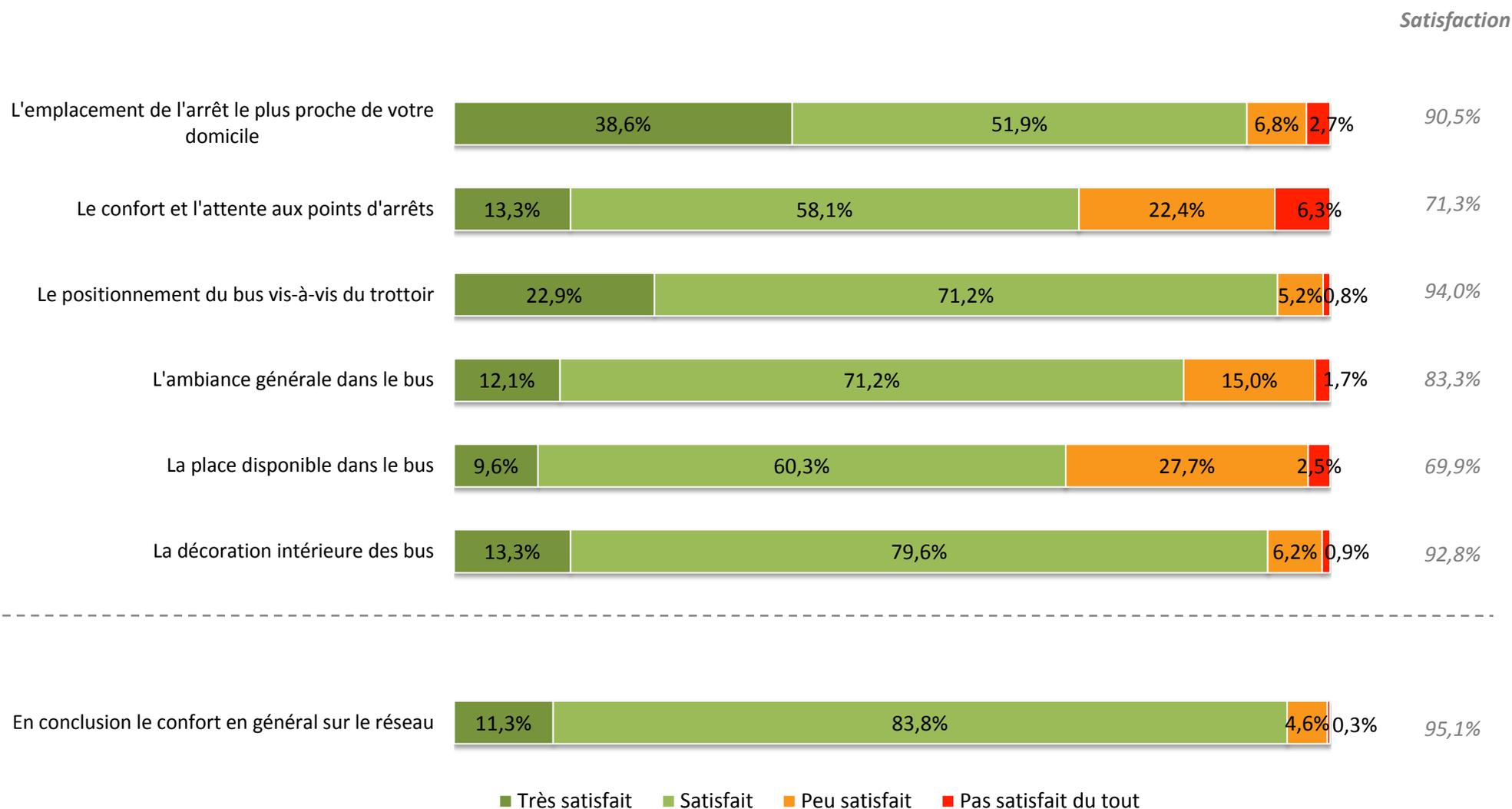


■ **Mapping :**

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



Le confort du voyage



Le confort du voyage

■ Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement Supérieur	Significativement Inférieur
L'emplacement de l'arrêt le plus proche de votre domicile	90,5%	<ul style="list-style-type: none"> • Non abonné (94,1%) • 25-44 ans (94,2%) / 60 ans et plus (94,5%) • Actif (93,7%) / Demandeur d'emploi, inactif (94,1%) • Homme (92,5%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Abonné (88,9%) • Moins de 25 ans (86,8%) • Scolaire, étudiant (85,9%) • Femme (89,0%)
Le confort et l'attente aux points d'arrêts	71,3%	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de 25 ans (74,9%) • Scolaire, étudiant (74,9%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 45-59 ans (65,9%)
Le positionnement du bus vis-à-vis du trottoir	94,0%	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de 25 ans (97,1%) • Scolaire, étudiant (74,9%) • Homme (97,6%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 45-59 ans (91,2%) / 60 ans et plus (84,1%) • Retraité (83,8%) • Femme (91,5%)
L'ambiance générale dans le bus	83,3%	<ul style="list-style-type: none"> • Abonné (85,0%) • Moins de 25 ans (85,8%) • Scolaire, étudiant (86,4%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non abonné (79,5%) • 45-59 ans (78,0%) • Actif (80,1%) • Utilisateur occasionnel (76,5%)
La place disponible dans le bus	69,9%	<ul style="list-style-type: none"> • Abonné (72,2%) • Homme (75,1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non abonné (64,5%) • Femme (66,3%) • Utilisateur occasionnel (63,6%)
La décoration intérieure des bus	92,8%	<ul style="list-style-type: none"> • Abonné (94,6%) • Utilisateur très régulier (94,1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non abonné (88,9%) • Utilisateur très occasionnel (87,1%)
En conclusion le confort en général sur le réseau	95,1%	<ul style="list-style-type: none"> • Abonné (96,1%) • Moins de 25 ans (96,3%) • Scolaire, étudiant (97,2%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non abonné (92,8%) • 45-59 ans (92,3%) • Utilisateur très occasionnel (90,9%)

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

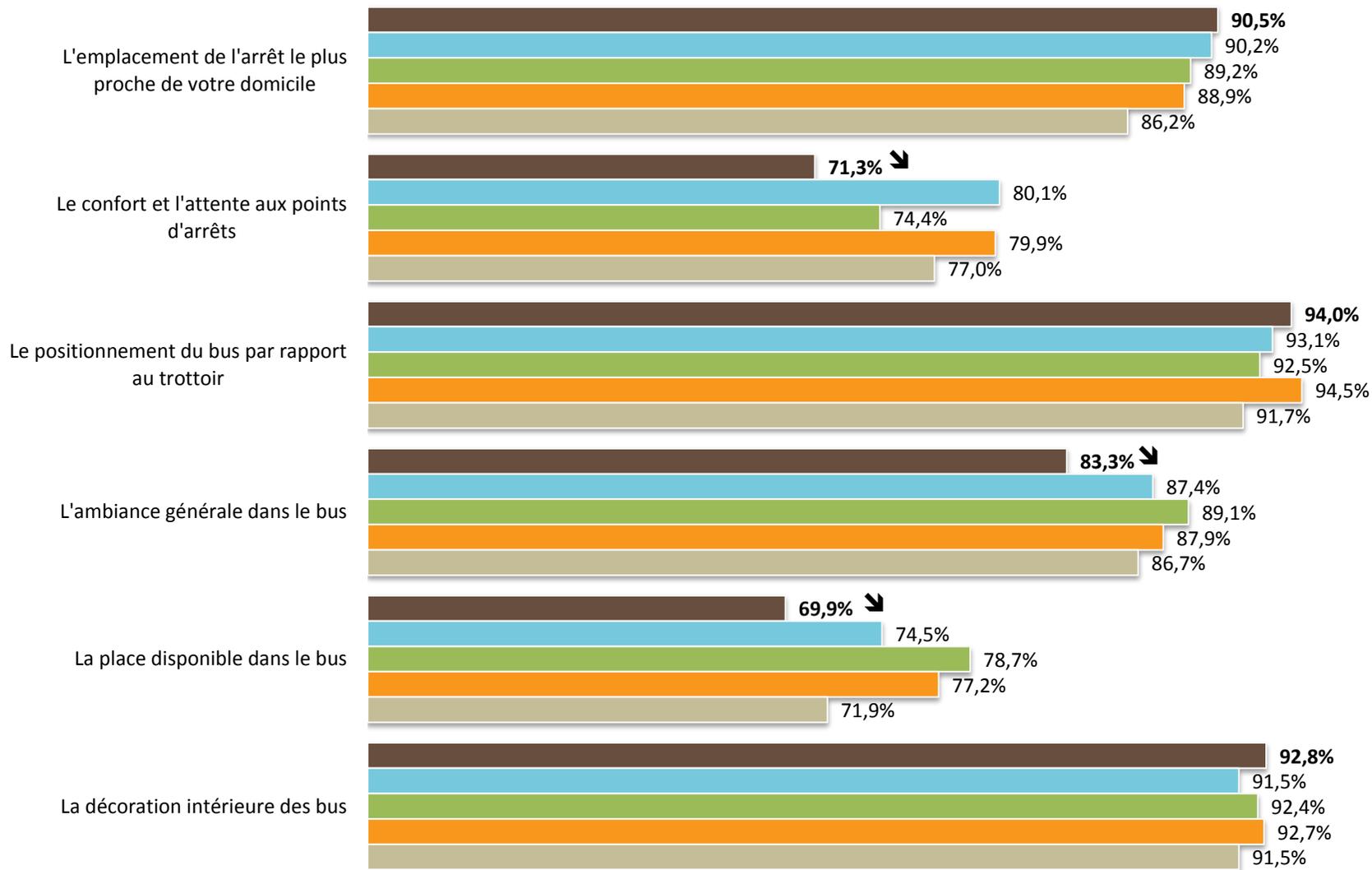
Utilisateurs réguliers = fréquence d'utilisation « 2 à 4 fois par semaine »

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



Le confort du voyage

■ Evolution :



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2017

↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2017



Le confort du voyage

■ Mapping :

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



La sécurité

- Information
- Propreté
- Personnel
- Confort
- Sécurité**
- Déplacement

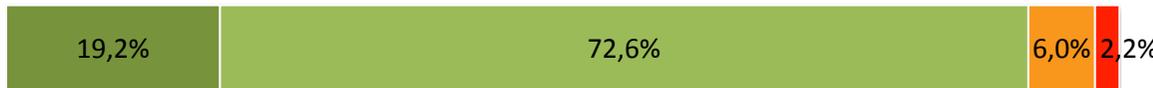
Satisfaction

Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt



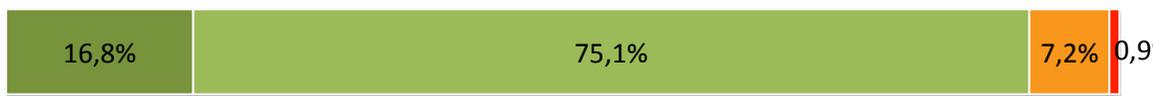
89,8%

Le sentiment de sécurité à bord des bus



91,8%

En conclusion du sentiment de sécurité en général sur le réseau



91,9%

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

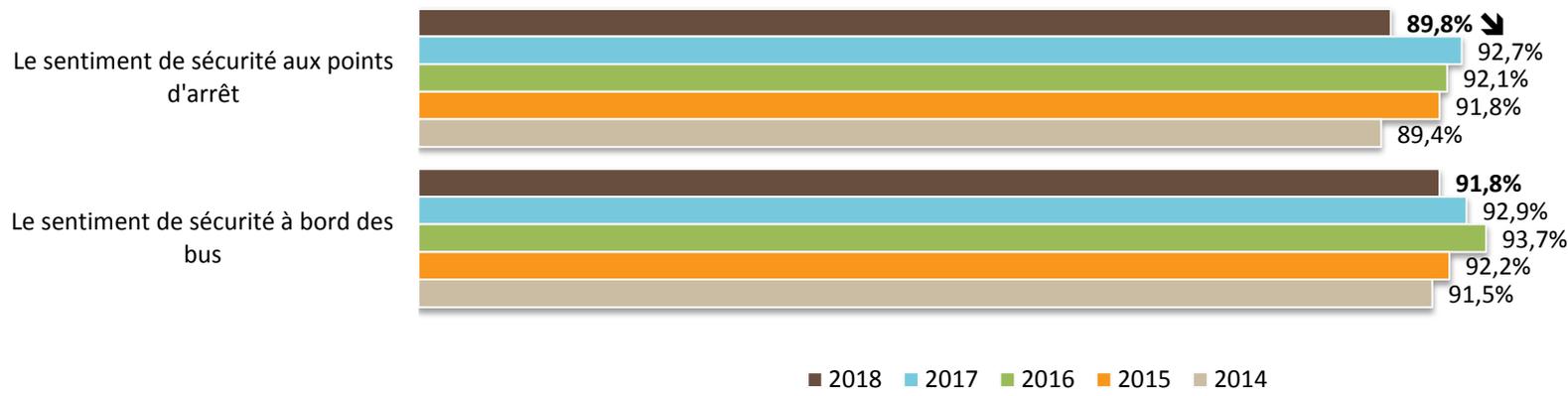


La sécurité

■ Différences significatives en fonction du profil :

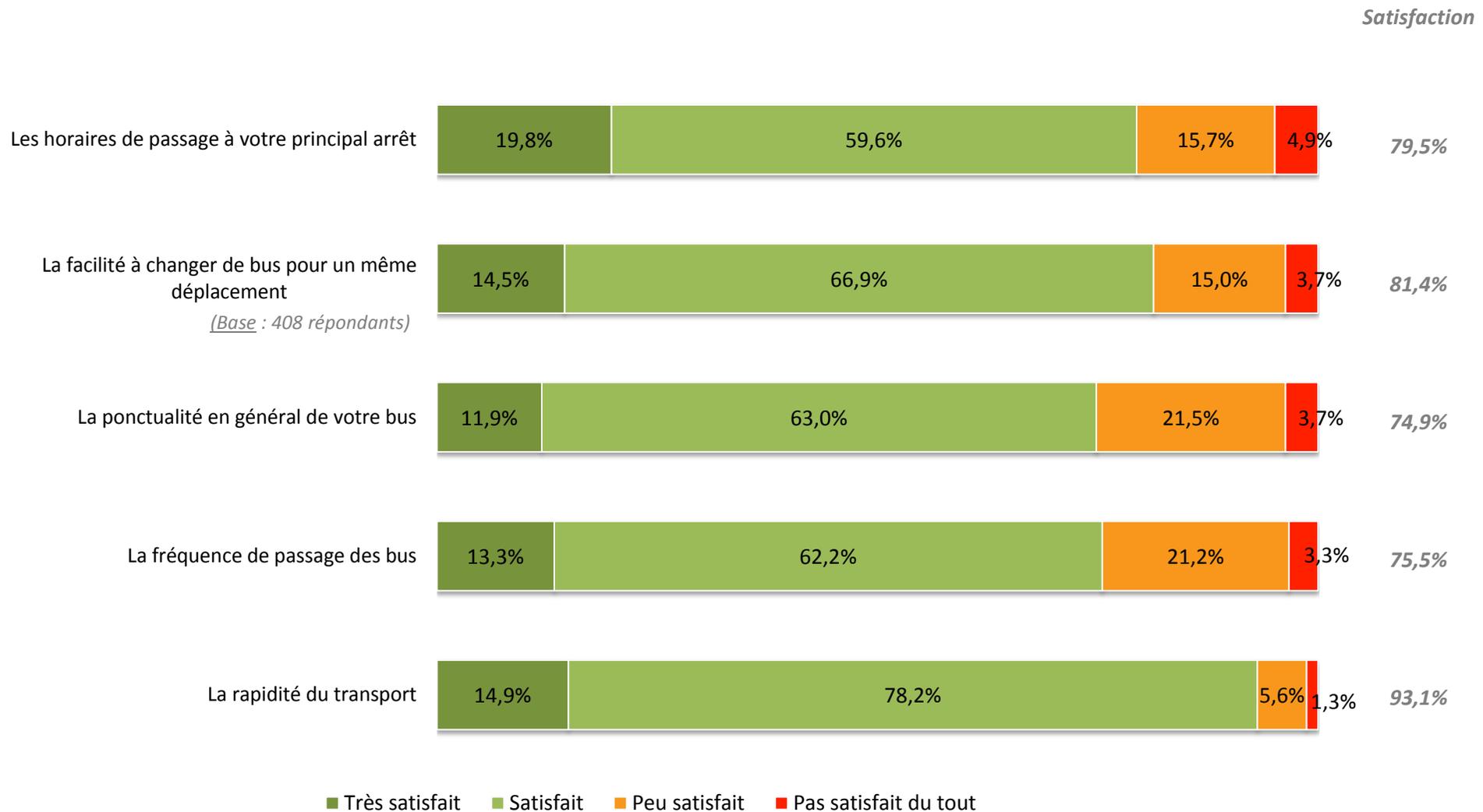
ITEMS	Global	Significativement Supérieur	Significativement Inférieur
Le sentiment de sécurité aux points d'arrêt	89,8%	<ul style="list-style-type: none"> • Homme (93,3%) • Lignes régulières (89,9%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Femme (87,4%) • Lignes scolaires (78,8%)
Le sentiment de sécurité à bord des bus	91,8%	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de 25 ans (93,5%) • Scolaire, étudiant (93,8%) <ul style="list-style-type: none"> • Homme (93,8%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Actif (88,9%) • Femme (90,4%)
En conclusion le sentiment de sécurité en général sur le réseau	91,9%	<ul style="list-style-type: none"> • Scolaire, étudiant (93,5%) <ul style="list-style-type: none"> • Homme (94,5%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Femme (90,0%)

■ Evolution :



↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2017
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2017

Le déplacement



Information

Propreté

Personnel

Confort

Sécurité

Déplacement



Le déplacement

■ Différences significatives en fonction du profil :

ITEMS	Global	Significativement Supérieur	Significativement Inférieur
Les horaires de passage à votre principal arrêt	79,5%	<ul style="list-style-type: none"> 60 ans et plus (89,8%) Retraité (90,7%) Homme (84,4%) Lignes régulières (79,5%) Utilisateur régulier (85,2%) 	<ul style="list-style-type: none"> Scolaire, étudiant (76,7%) <ul style="list-style-type: none"> Femme (76,0%) Utilisateur très régulier (77,8%) Lignes de proximité (47,8%)
La facilité à changer de bus pour un même déplacement	81,4%	<ul style="list-style-type: none"> Demandeur d'emploi, inactif (88,1%) Lignes régulières (81,8%) 	<ul style="list-style-type: none"> Actif (75,7%) Lignes de proximité (53,3%)
La ponctualité en général de votre bus	74,9%	<ul style="list-style-type: none"> 45-59 ans (80,0% / 60 ans et plus (87,4%) <ul style="list-style-type: none"> Actif (80,7%) / Retraité (89,0%) Utilisateur régulier (82,7%) / Utilisateur occasionnel (84,7%) 	<ul style="list-style-type: none"> Abonné (70,8%) Moins de 25 ans (69,9%) Scolaire, étudiant (68,7%) Utilisateur très régulier (70,5%)
La fréquence de passage des bus	75,5%	<ul style="list-style-type: none"> 60 ans et plus (85,8%) Retraité (85,6%) Homme (79,8%) Lignes régulières (75,9%) 	<ul style="list-style-type: none"> Actif (71,5%) Femme (72,5%) Lignes de proximité (26,1%)
La rapidité du transport	93,1%	<ul style="list-style-type: none"> Non abonné (96,0%) 60 ans et plus (98,4%) Retraité (98,3%) 	<ul style="list-style-type: none"> Abonné (91,8%) Scolaire, étudiant (91,5%) Lignes scolaires (84,8%)

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 »

Information

Propreté

Personnel

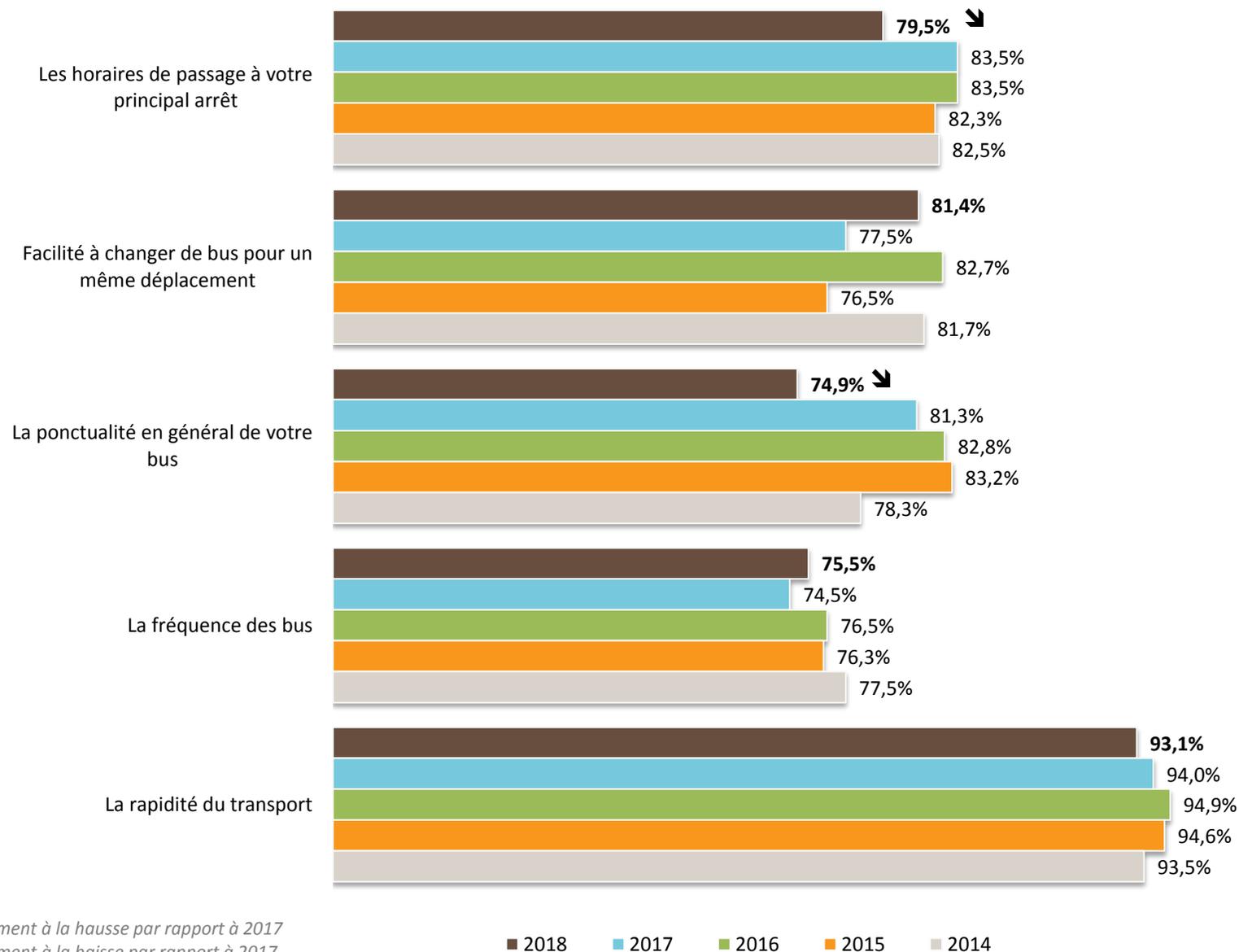
Confort

Sécurité

Déplacement

Le déplacement

■ Evolution :



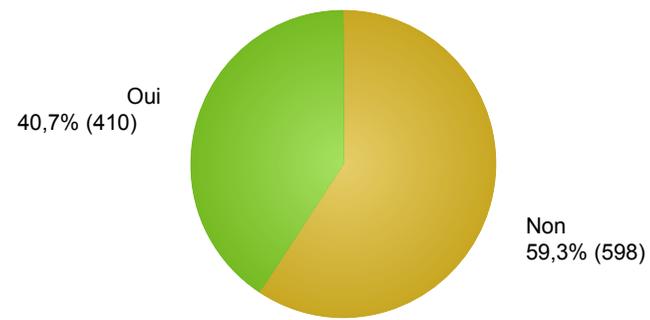
↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2017

↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2017



Le déplacement

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

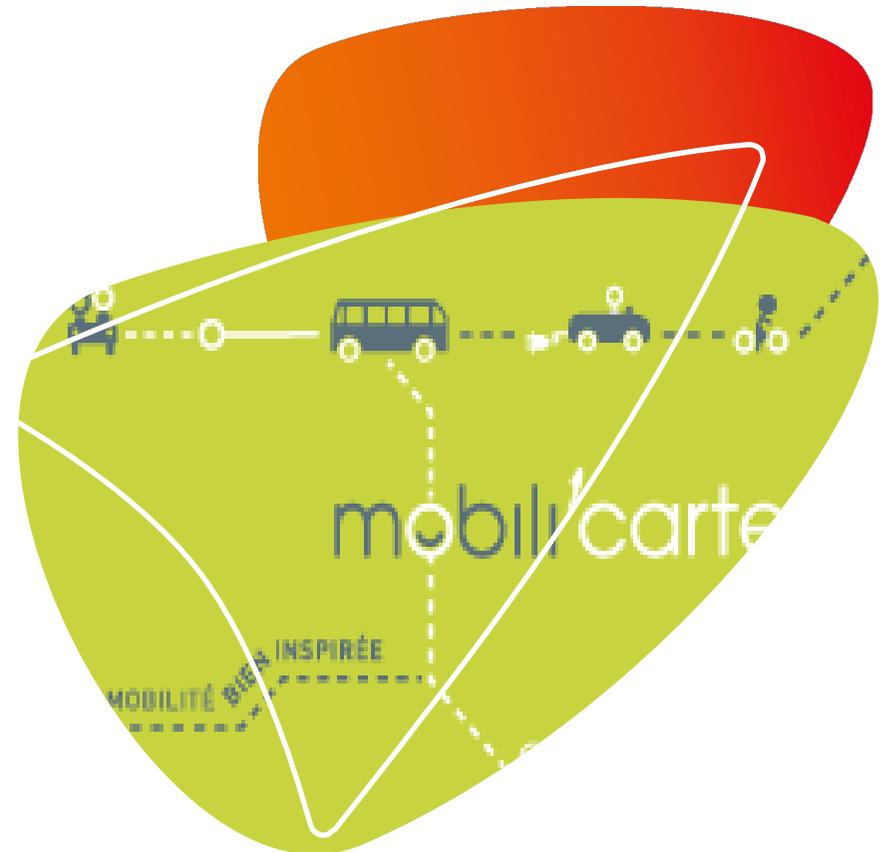


■ **Mapping :**

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

06

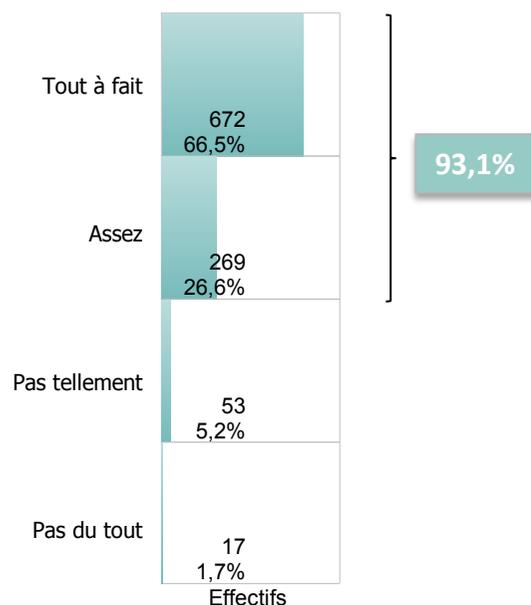
Les titres de transport



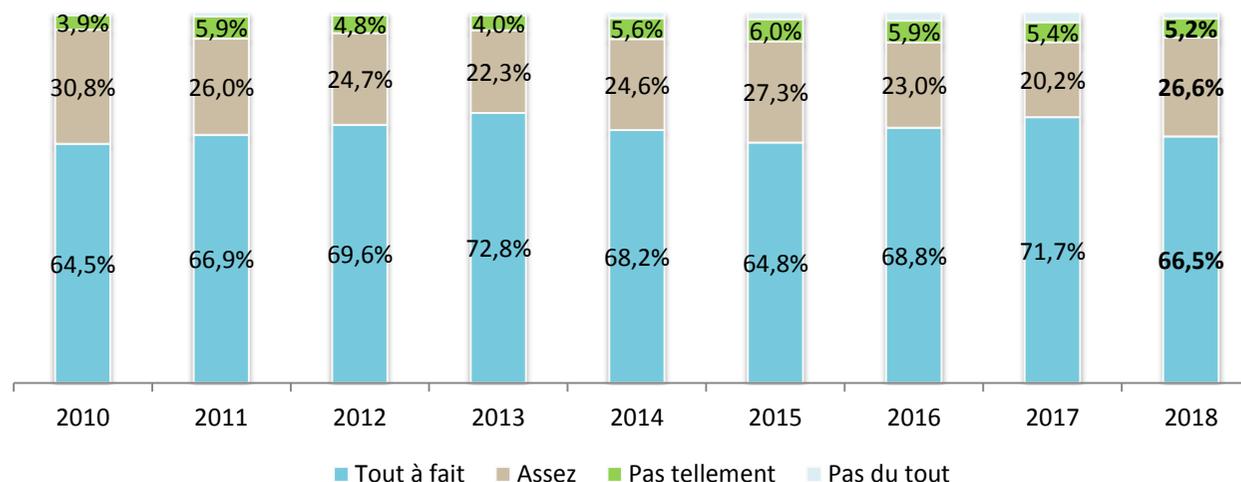
Les titres de transports

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

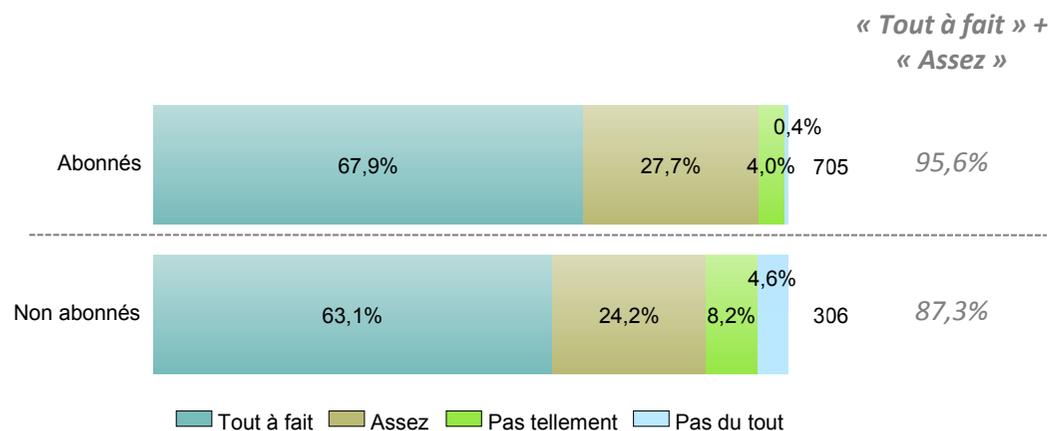
■ Adaptation du titre aux besoins :



■ Evolution :



■ Selon le titre :

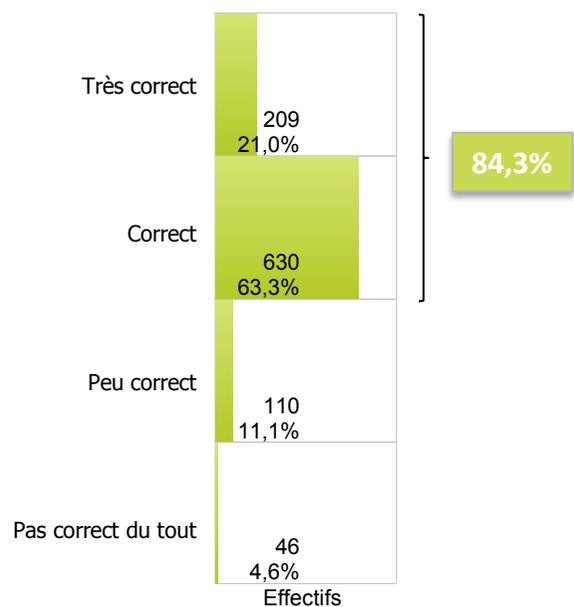




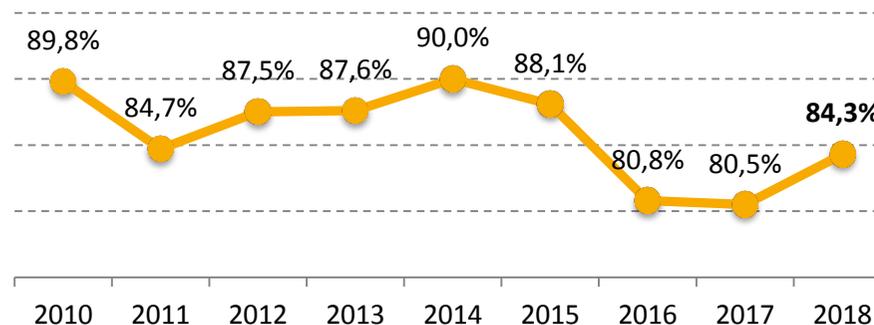
Les titres de transports

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

Rapport qualité/prix :

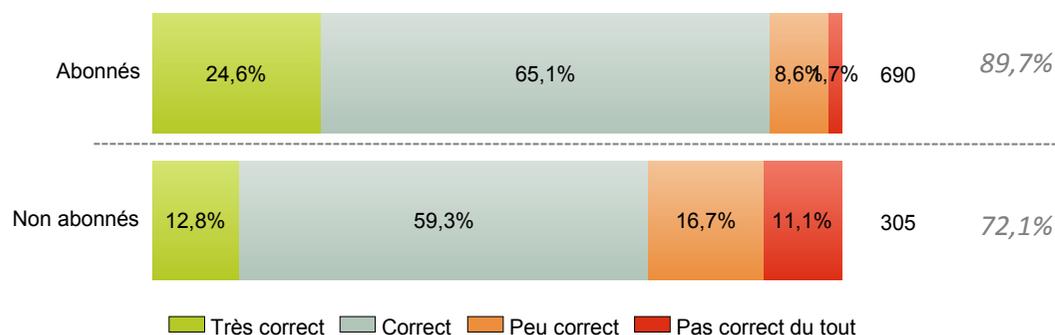


Evolution :



« Très correct » + « Correct »

Selon le titre :



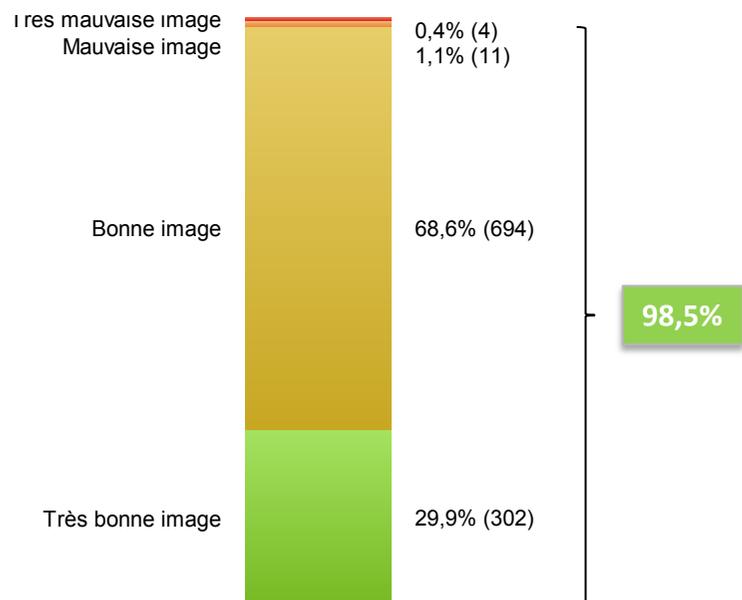
07

Image du réseau

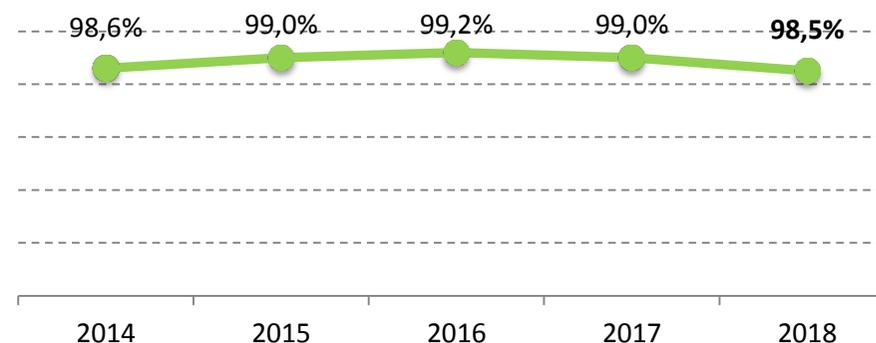


Image du réseau

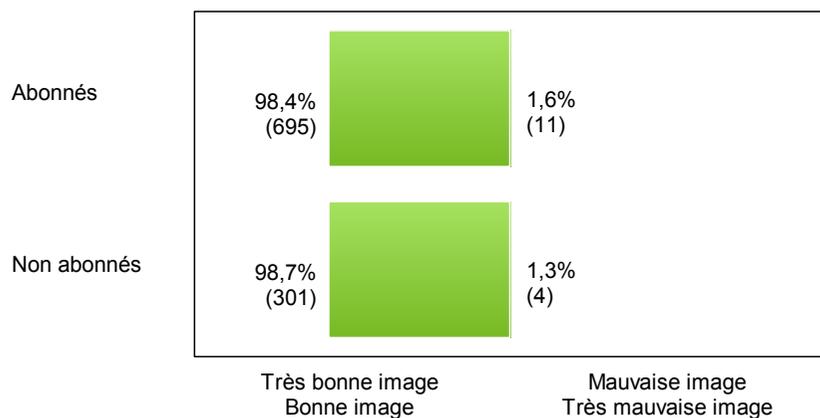
■ Quelle image avez-vous du réseau :



■ Evolution :



■ Selon le titre :



■ Selon l'activité :

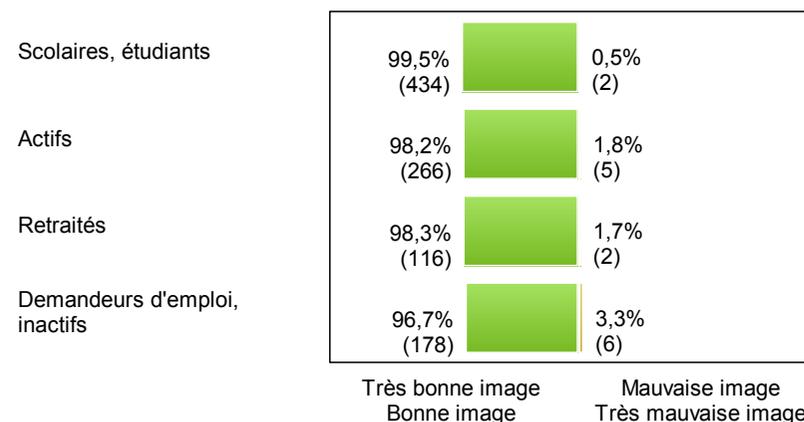
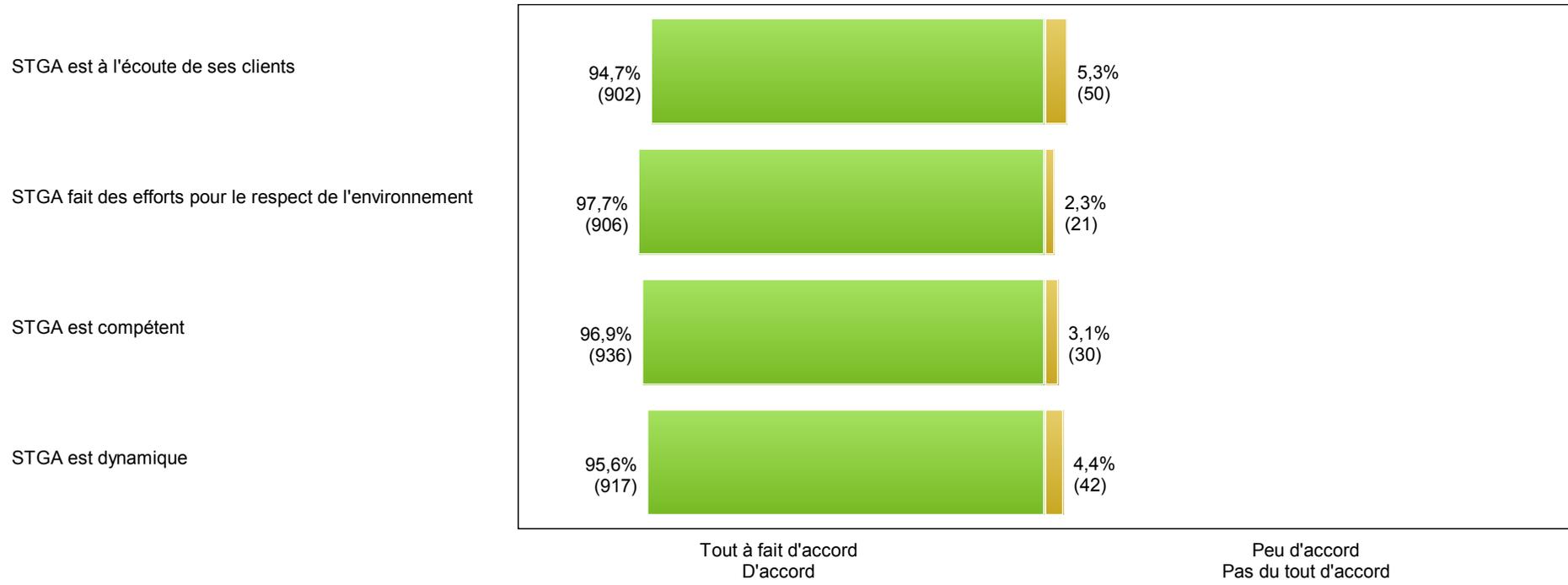




Image du réseau

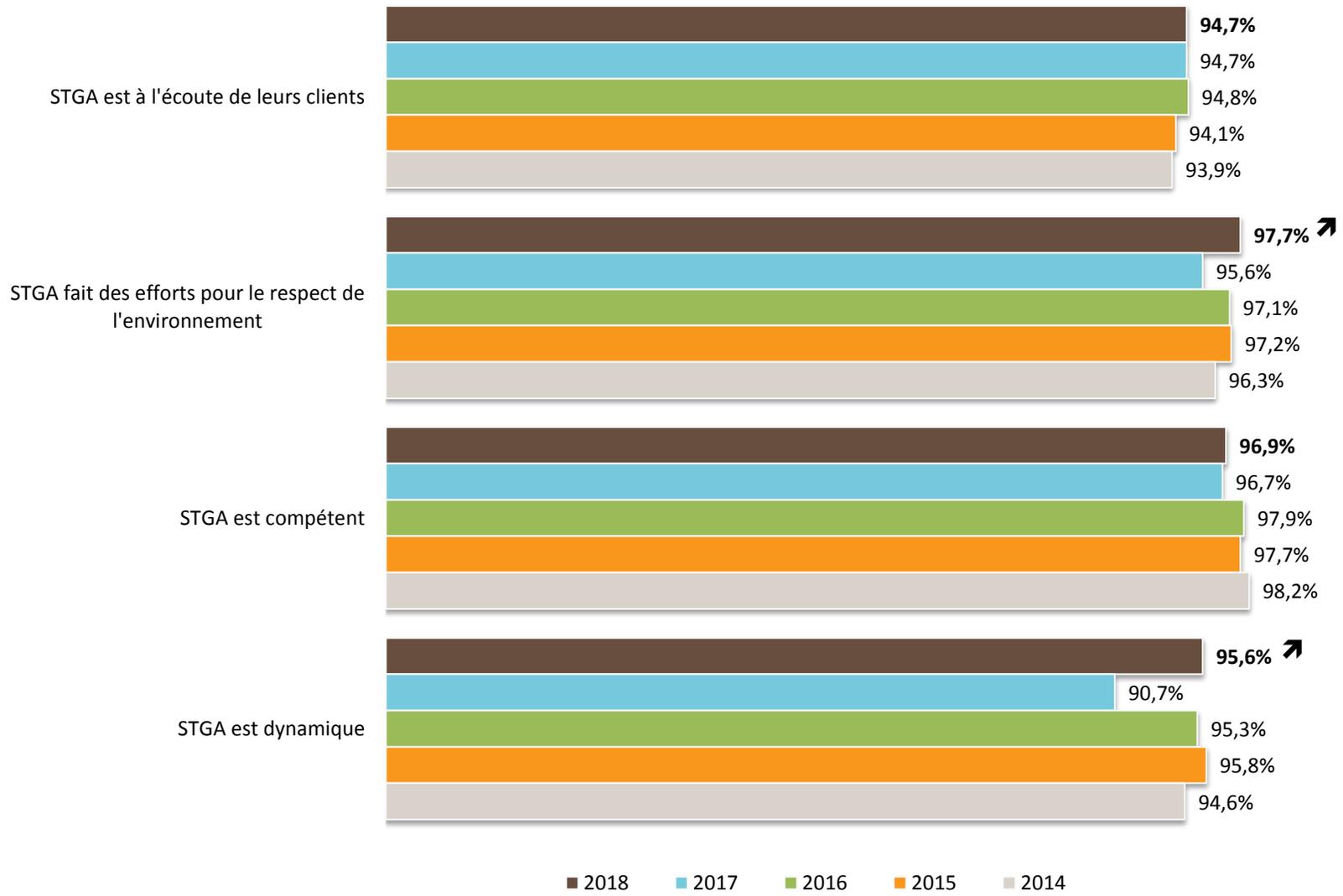


	Tout à fait d'accord		D'accord		Peu d'accord		Pas du tout d'accord		Total
STGA est à l'écoute de ses clients	277	29,1%	625	65,7%	41	4,3%	9	0,9%	952
STGA fait des efforts pour le respect de l'environnement	293	31,6%	613	66,1%	17	1,8%	4	0,4%	927
STGA est compétent	237	24,5%	699	72,4%	24	2,5%	6	0,6%	966
STGA est dynamique	225	23,5%	692	72,2%	36	3,8%	6	0,6%	959
Total	1 032	27,1%	2 629	69,1%	118	3,1%	25	0,7%	3 804



Image du réseau

■ Evolution :



↗ Evolution significativement à la hausse par rapport à 2017
 ↘ Evolution significativement à la baisse par rapport à 2017

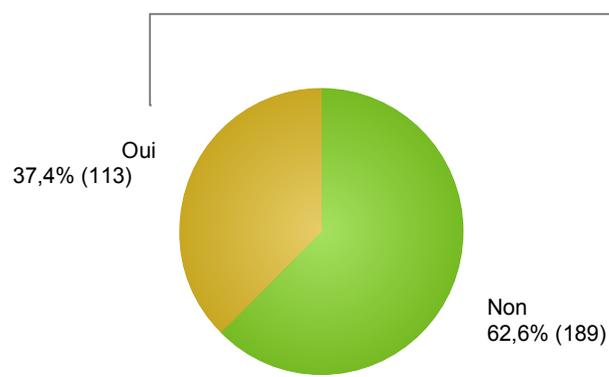
08

Questions spécifiques



Questions spécifiques

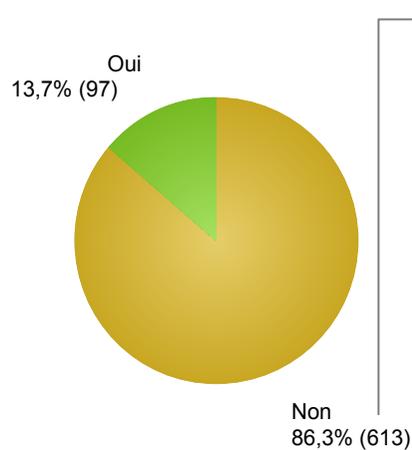
■ Achetez-vous vos tickets de bus auprès du conducteur ?



■ Si oui, pourquoi ?

	Effectifs	%
Je n'ai pas le temps et/ou l'envie de me rendre en point de vente	57	50,4%
Je ne prends pas assez régulièrement le bus pour anticiper mes achats de tickets	41	36,3%
Cela m'arrive uniquement quand j'oublie ma carte	8	7,1%
Je en sais pas où m'en procurer ailleurs	6	5,3%
Pas eu le temps de recharger la carte	5	4,4%
Quand l'application "ticket mobile" ne s'ouvre pas	1	0,9%
Pas de point de vente à proximité du domicile	1	0,9%
Total	113	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	413	68,8%
Ce service ne m'intéresse pas	119	19,8%
Pas de smartphone	37	6,2%
Je n'ai pas pris le temps de m'inscrire	27	4,5%
Je ne savais pas que ce service était gratuit	11	1,8%
Pas d'internet	5	0,8%
Mineur (obligation d'avoir l'accord des parents)	1	0,2%
Total	600	100,0%



Questions spécifiques

Possédez-vous un smartphone ?



% « Oui »
Abonnés

% « Oui »
Non abonnés

80,0%

68,6%

Si possède un smartphone :

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



74,0%

61,2%

Avez-vous l'impression d'utiliser moins le guide bus et plus les



56,9%

48,8%

Connaissez-vous l'application "Ticket mobile" ?



37,6%

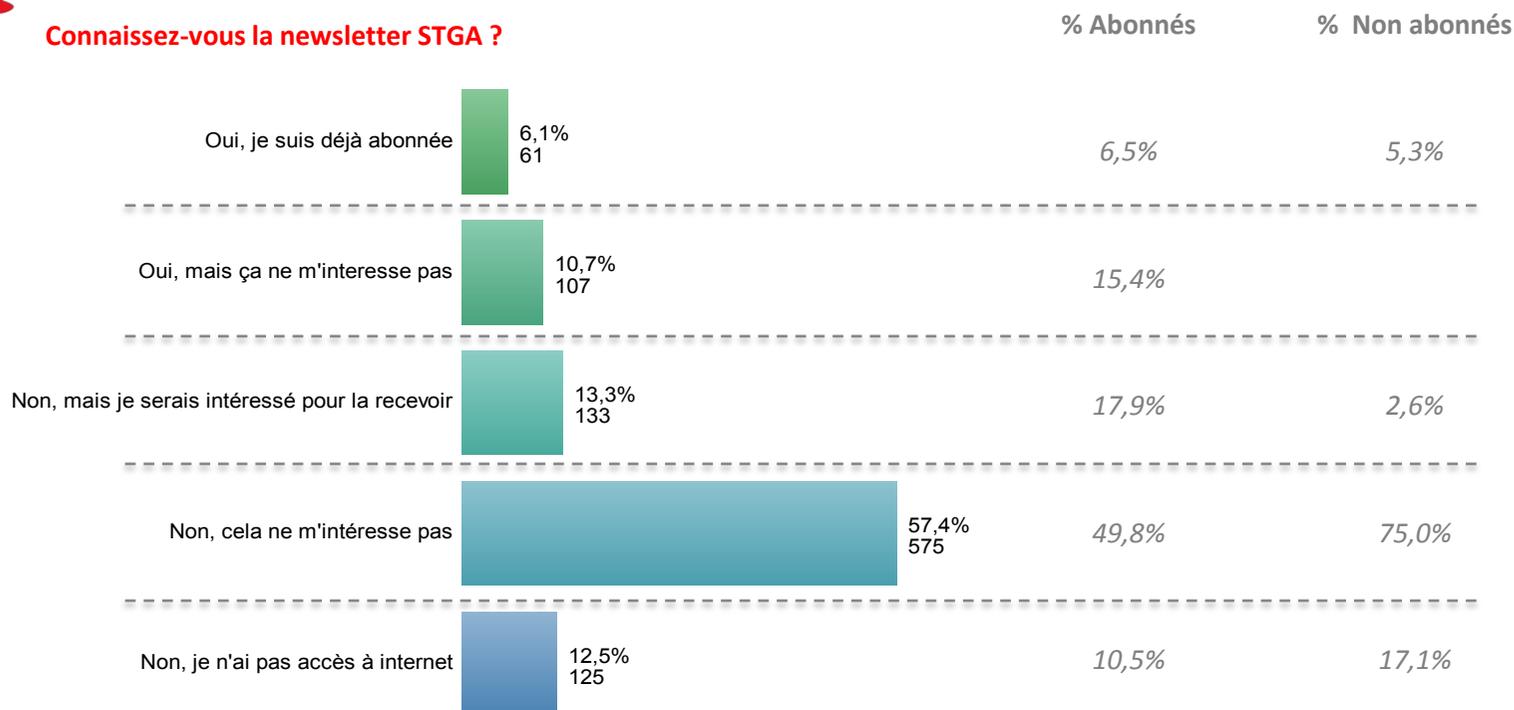
44,6%

■ Oui

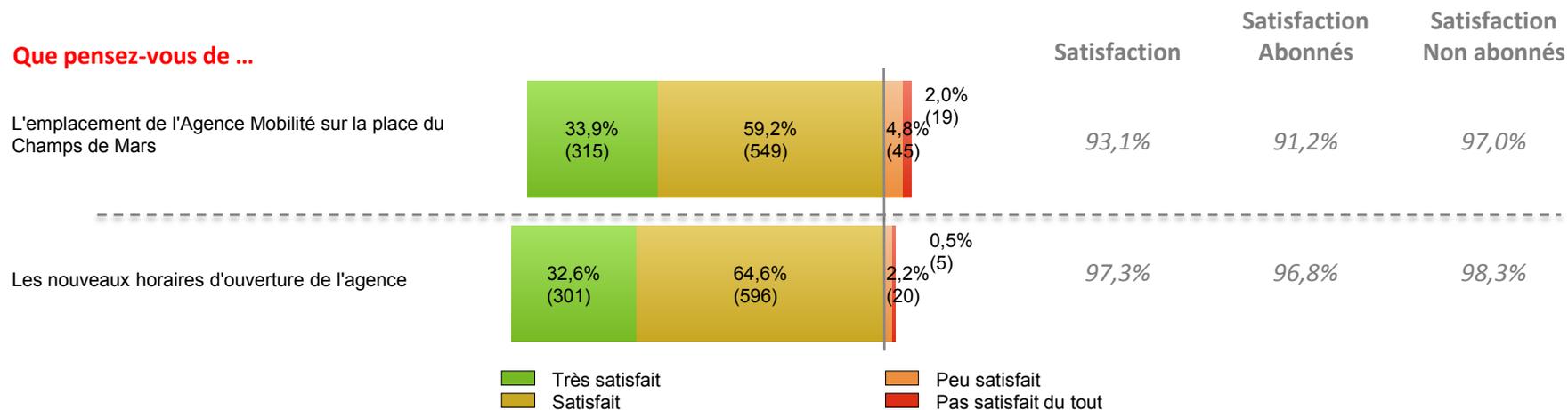
■ Non

Questions spécifiques

Connaissez-vous la newsletter STGA ?



Que pensez-vous de ...



09

Commentaires spontanés



Commentaires spontanés

	Effectifs	%
Manque de fréquence pendant les vacances scolaires	72	16,9%
Manque de fréquence en général	39	9,2%
Manque de ponctualité	27	6,3%
Améliorer le confort des arrêts (abri, bancs)	21	4,9%
Améliorer l'amplitude horaire	19	4,5%
Inconvénients fréquentes	18	4,2%
Manque de fréquence en soirée	17	4,0%
Tarifs trop élevés	17	4,0%
Manque de fréquence le dimanche	16	3,8%
Revoir la conduite des chauffeurs (trop brusque, trop vite)	16	3,8%
Manque de fréquence le week-end	12	2,8%
Etendre le réseau (Champigny, Champnier...)	12	2,8%
Améliorer le fonctionnement de l'affichage dynamique aux arrêts (en panne ou erroné)	11	2,6%
Manque d'information en cas de perturbations	9	2,1%
Manque de fréquence en heure de pointe	8	1,9%
Trop d'affluence en heures de pointe	8	1,9%
Manque de ponctualité pendant les vacances scolaires	7	1,6%
Améliorer les correspondances	7	1,6%
Manque d'amabilité des conducteurs	5	1,2%
Manque de propreté aux arrêts	5	1,2%
Améliorer le site internet	5	1,2%
Améliorer l'application	5	1,2%
Développer l'affichage dynamique aux arrêts avec annonce d'arrivée du prochain bus	4	0,9%
Ecran en panne régulièrement	4	0,9%
Agence du Champs de Mars mal indiquée	4	0,9%
Améliorer le confort de voyage (musique, climatisation, wifi...)	4	0,9%
Adapter les horaires de passages aux horaires des scolaires	4	0,9%
Améliorer les informations aux arrêts (illisible, erroné...)	4	0,9%
Plus de contrôles dans le bus	3	0,7%
Manque de propreté du bus	3	0,7%
Prendre en considération (tout au moins répondre) aux réclamations faites par mail	3	0,7%
Arrêt trop éloigné de mon domicile	2	0,5%
Plus de bus hybrides	2	0,5%
Renouvellement automatique de l'abonnement bus - train	2	0,5%
Améliorer l'approche du bus des trottoirs	2	0,5%
Créer un pôle d'échange pour les correspondances	2	0,5%

	Effectifs	%
Manque de taxi bus	2	0,5%
Lors des travaux, mettre les arrêts provisoires au plus proche des initiaux	2	0,5%
Manque de sécurité sur certaines lignes	2	0,5%
Les fiches horaires étaient plus pratiques que le guide horaire	2	0,5%
Plus de souplesse pour les horaires avec la carte Zen	2	0,5%
Les promos devraient être valables également chez les déposataires	1	0,2%
Certains bus ne passent pas du tout	1	0,2%
Fusionner l'application "ticket mobile" avec le site STGA	1	0,2%
Peu d'évolution en matière de modernisation ces 20 dernières années	1	0,2%
Mettre des tickets STGA en vente dans la gare	1	0,2%
Rallonger le temps de validité du ticket	1	0,2%
Créer un abonnement combiné STGA + SNCF	1	0,2%
Il faudrait valoriser le réseau pour désengorger la circulation sur Angoulême	1	0,2%
le chauffeur ne s'arrête pas quand il y a du monde à l'arrêt	1	0,2%
Interdire aux usagers de rester discuter avec le chauffeur pendant le trajet	1	0,2%
Faire des promo pour les abonnés	1	0,2%
Bus décorés pour événements spéciaux (Star Wars, Dinosaures...) à refaire	1	0,2%
Manque de déposataires	1	0,2%
Mettre des écrans dynamiques dans tous les bus	1	0,2%
Prévoir des places avec ceintures pour enfants	1	0,2%
Manque de fiabilité du guide bus	1	0,2%
Agence fermée à l'heure où elle devrait être ouverte	1	0,2%
Total	426	100,0%

