



**Baromètre
Satisfaction 2021**

Rapport d'étude

Réalisé pour le service
Études

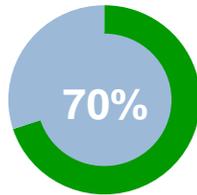
25 mai 2021

LES POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE 1/3

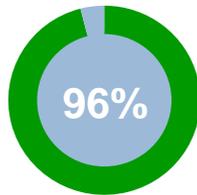
Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Une analyse à double niveau

Une très bonne qualité de service



Il s'agit du % de clients globalement satisfaits ; le référentiel qualité se situe à 64%

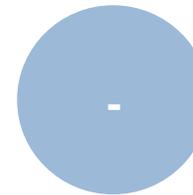


Il s'agit du % de clients qui recommanderaient le réseau Idélis à leur entourage ; le référentiel qualité se situe à 95%

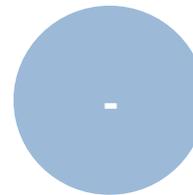


Il s'agit de la note globale sur 20 accordée au réseau par les clients Idélis ; le référentiel qualité se situe à 15.0/20

Une parfaite stabilité



Il s'agit de la variation de l'indice de satisfaction Idélis qui reste inchangé entre janvier 2020 et avril 2021

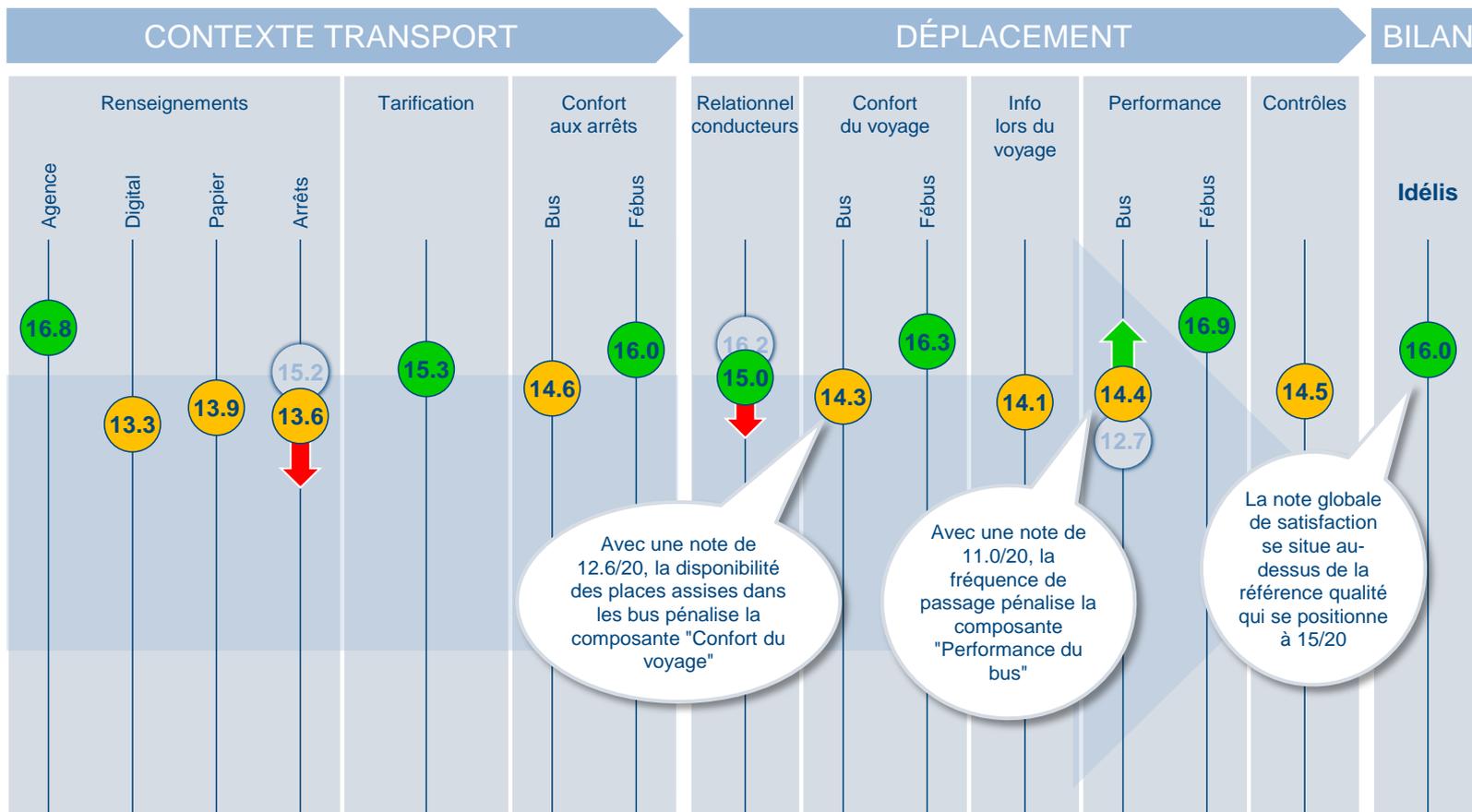


Il s'agit de la variation de l'intention de recommandation Idélis qui reste inchangé entre janvier 2020 et avril 2021

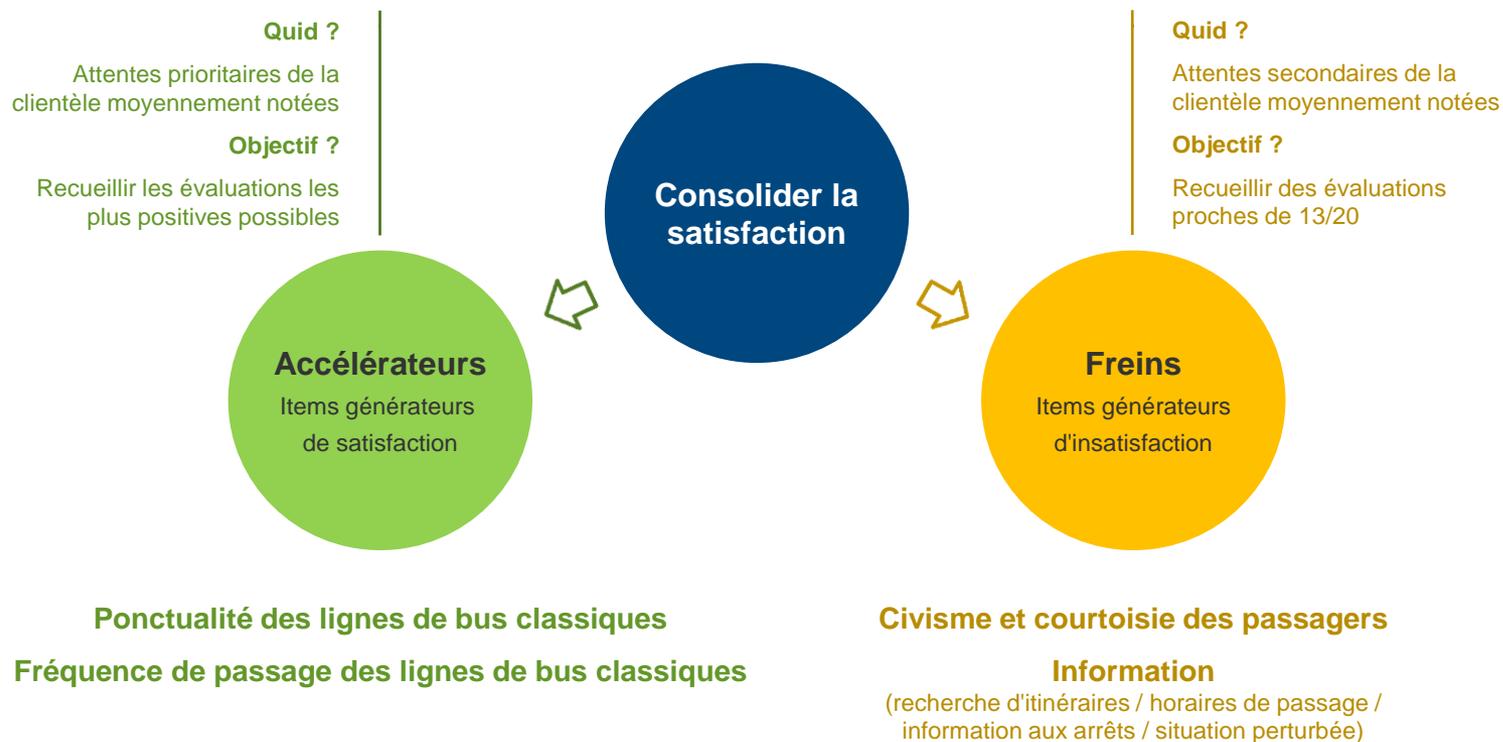


Il s'agit de la variation de la note globale de satisfaction qui passe de 15.7/20 à 16.0/20 entre janvier 2020 et avril 2021

Un parcours client sans réelle faiblesse



Deux logiques d'action



Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

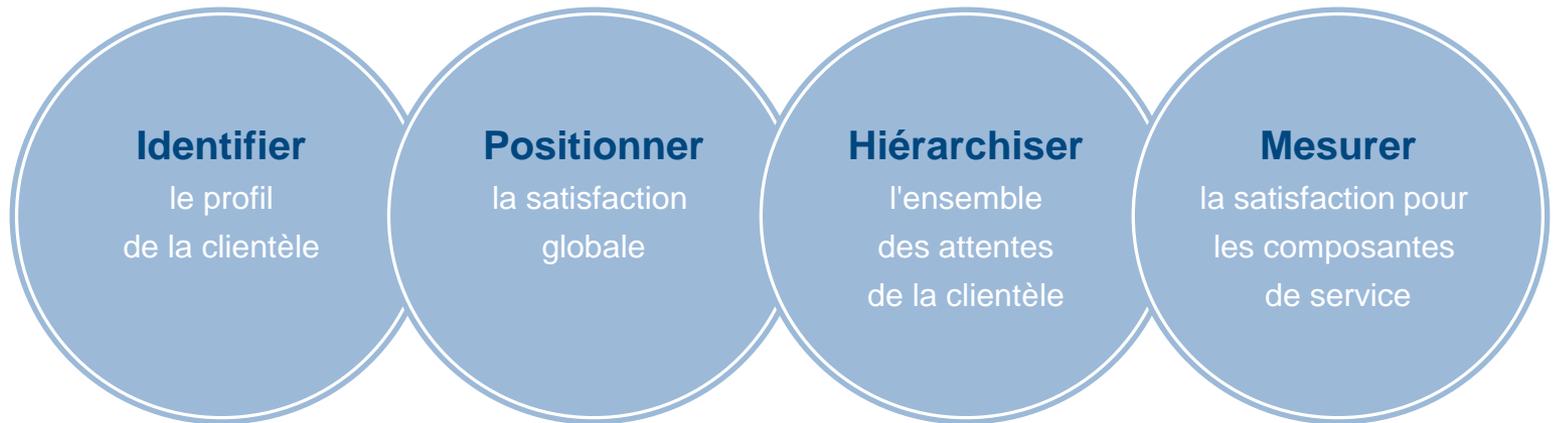
Covid 19

Annexes

1

Données de base

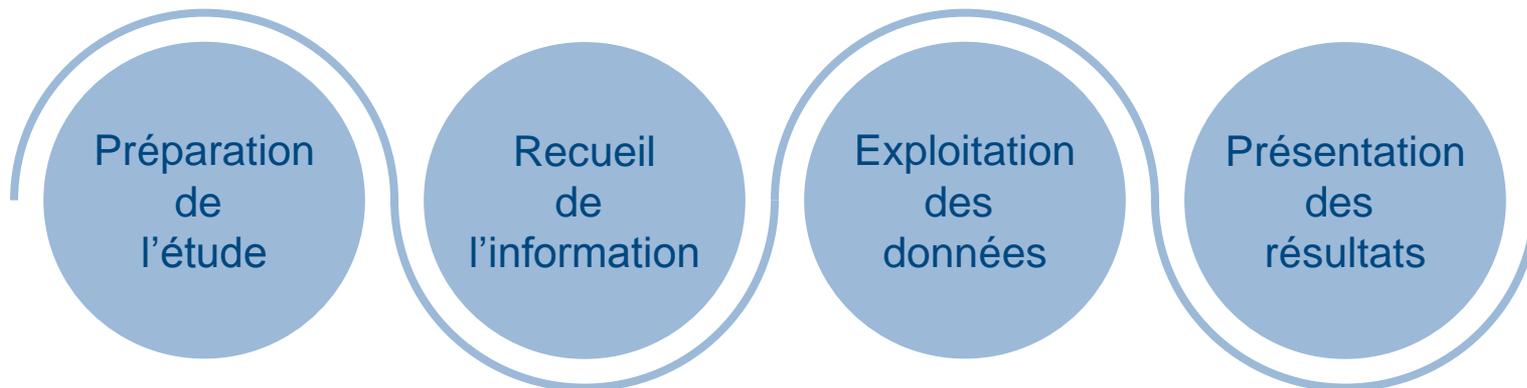
1.1 Objectifs



Au final...

- Disposer d'un référentiel actualisé en termes de satisfaction suite au lancement du nouveau réseau le 08 juillet 2019 préparant la mise en service des véhicules Fébus sur la ligne F en décembre 2019.

1.2 Méthode



Élaboration de quotas à partir du poids des titres

Élimination des utilisateurs très occasionnels et des moins de 16 ans

Proposition d'un projet de questionnaire

Pré-test du questionnaire

Recrutement d'une équipe de 6 enquêteurs

Briefing et formation

Prise de rendez-vous téléphonique

Interrogation de 359 clients

Passation des enquêtes par téléphone du 01 au 08 avril 2021

Saisie informatique

Traitements statistiques

Sélection de 2020 comme point de départ du baromètre pour analyser l'évolution du nouveau réseau

Présentation orale en vos locaux

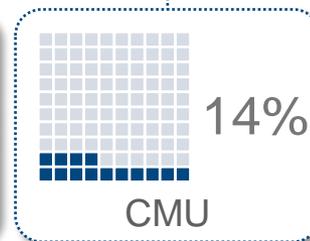
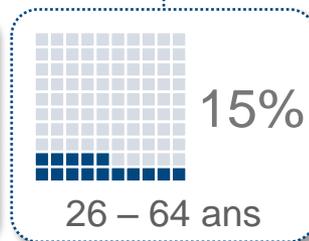
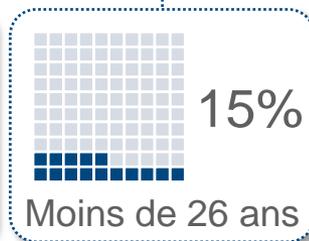
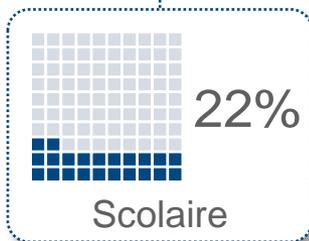
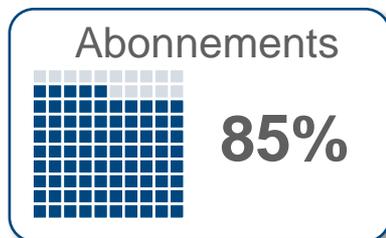
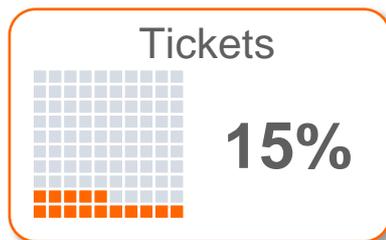
Finalisation d'une synthèse et d'un rapport d'étude au format PPT

Transmission de tous les équivalents informatiques



1.3 Quotas

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021



Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

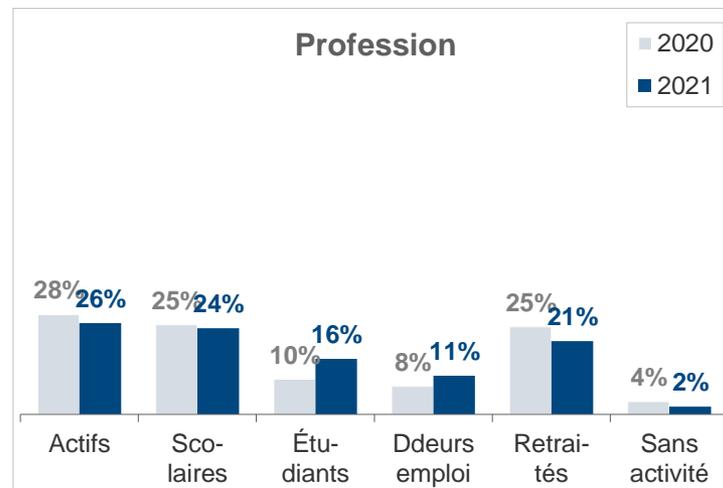
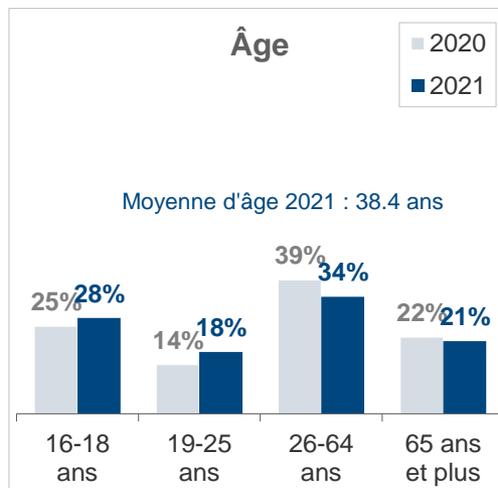
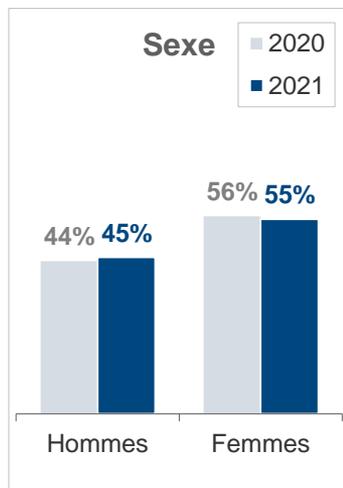
Covid 19

Annexes

2

Profil de la clientèle

2.1 Profil signalétique



Base : ensemble des 359 clients

À retenir...

- La répartition "hommes/femmes" apparaît classique.
- La période sanitaire relative à la Covid 19 n'a pas bousculé le profil signalétique de la clientèle qui demeure globalement inchangé entre janvier 2020 et avril 2021.

2.2 Profil "transport"

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

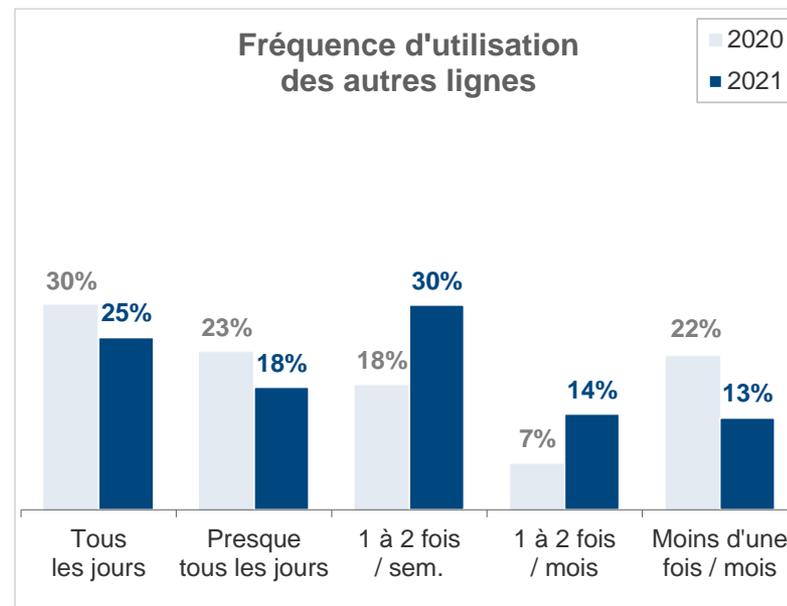
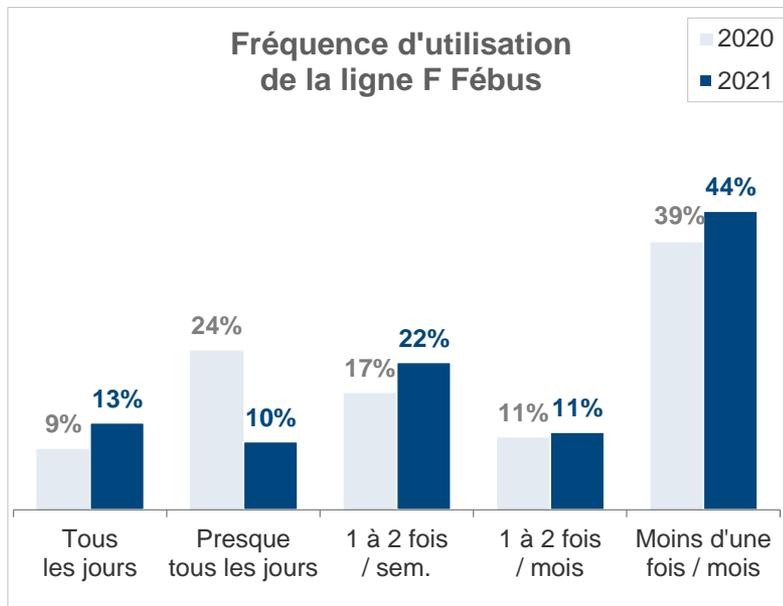
Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

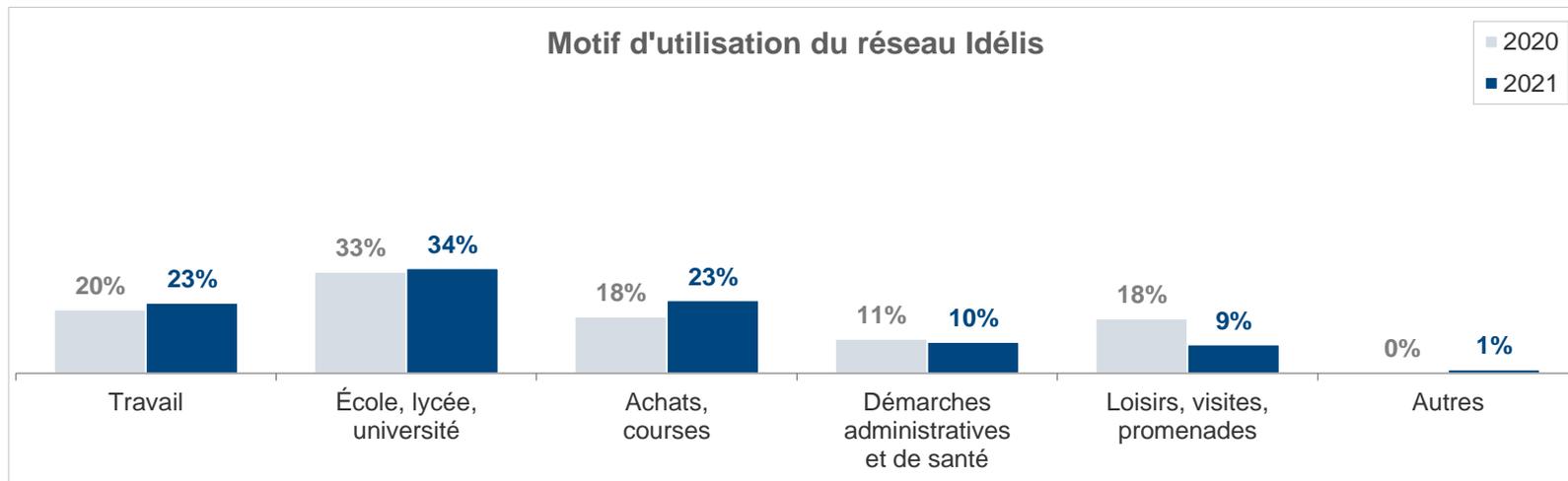


Base : ensemble des 359 clients

À retenir...

- La ligne Fébus est utilisée par 56% des clients ; ce taux de pénétration se tasse légèrement depuis janvier 2020.
- Inversement, les lignes de bus classiques sont empruntées par 87% des clients ; ce taux de pénétration gagne même 9 points au cours de l'année écoulée.
- En termes d'impact sur la satisfaction globale, le bus apparaît donc comme la variable d'ajustement ; de bonnes performances sur Fébus n'impactent malheureusement que 56% des usagers tandis qu'une satisfaction médiocre sur le bus impacte 87% des usagers !

2.2 Profil "transport"



Base : ensemble des 359 clients

À retenir...

- Le poids des motifs obligés s'élève à 57% ; ce poids demeure relativement stable au cours de l'année écoulée.
- D'une manière générale, la répartition des motifs de déplacements n'a que peu évolué entre janvier 2020 et avril 2021.

Données de base

Profil clientèle

**Satisfaction
globale**

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

3

Satisfaction globale

3.1 Principe de la démarche

Mesure

- Trois indicateurs sont présentés ci-après pour caractériser la performance globale du réseau Idélis.

Indice de satisfaction



% de clients
qui accordent une note de
satisfaction supérieure à 15/20

Indicateur le plus pertinent

Note globale de satisfaction



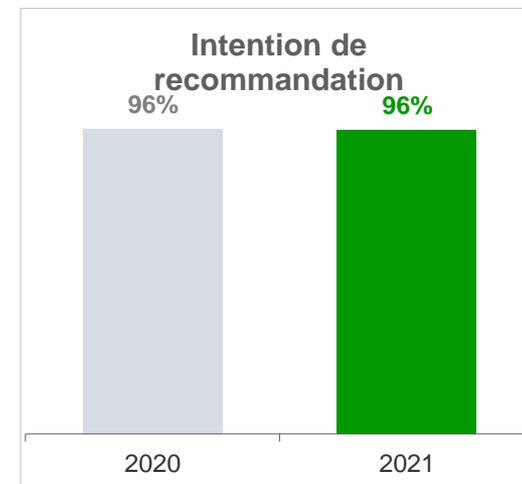
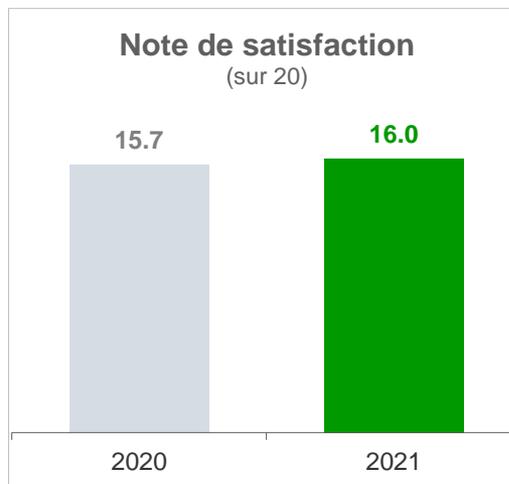
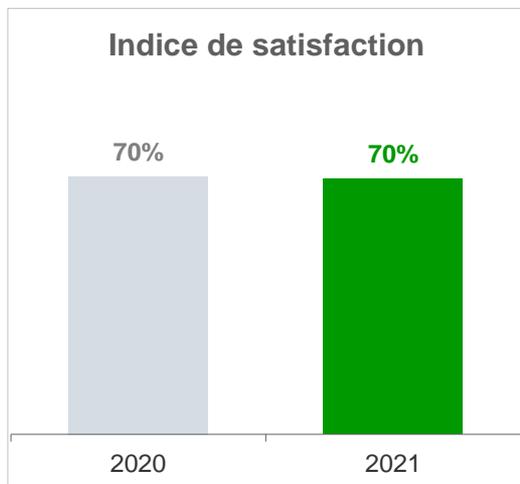
Note
comprise entre 0 et 20

Intention de recommandation



% de clients
qui recommanderaient le
réseau Idélis à leur entourage

3.2 Indicateurs de satisfaction

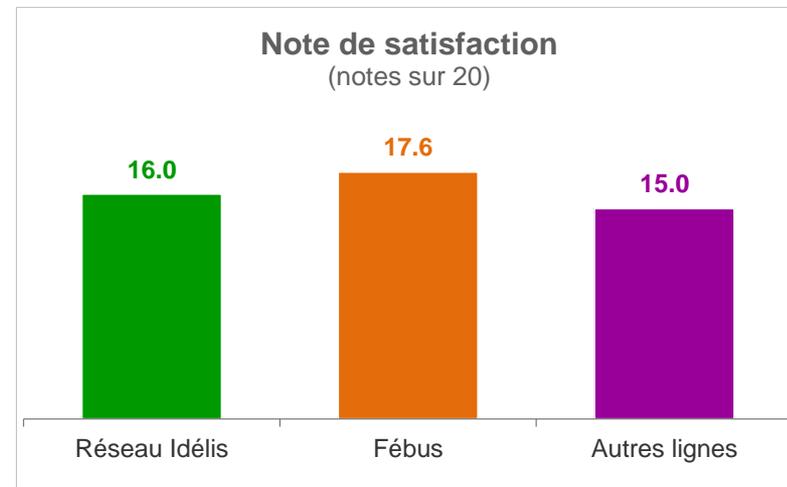
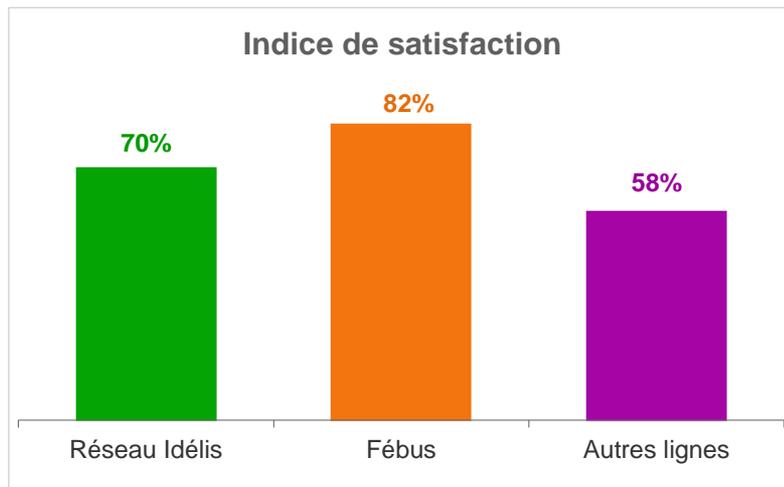


Base : ensemble des 359 clients

À retenir...

- Au niveau global, 70% des clients accordent au réseau Idélis une note de satisfaction supérieure à 15/20.
- Cet indice de performance est nettement supérieur à la référence qualité qui oscille autour de 64%.
- La note globale de satisfaction ne représente pas un indicateur très pertinent car elle n'est pas sensible ; en dépit de cette réserve, elle se situe à 16.0/20 pour l'ensemble du réseau et se positionne également au-dessus du seuil de référence des 15/20.
- La satisfaction globale s'avère donc remarquable et n'évolue pas en janvier 2020 et avril 2021.

3.3 Satisfaction globale par mode



Base : ensemble des 359 clients

À retenir...

- La ligne Fébus bénéficie d'un positionnement remarquable avec un indice de satisfaction assez exceptionnel de 82%.
- Souvent médiocre, la performance des autres lignes de bus s'avère relativement avantageuse d'autant que la comparaison avec Fébus les pénalise logiquement.
- Équipés ou non d'un axe lourd, rares sont les réseaux à disposer d'un mode bus perçu de manière aussi favorable ; ce bon score est d'ailleurs validé par la note globale de 15.0 / 20.

4

Évolutions 2020 ► 2021

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

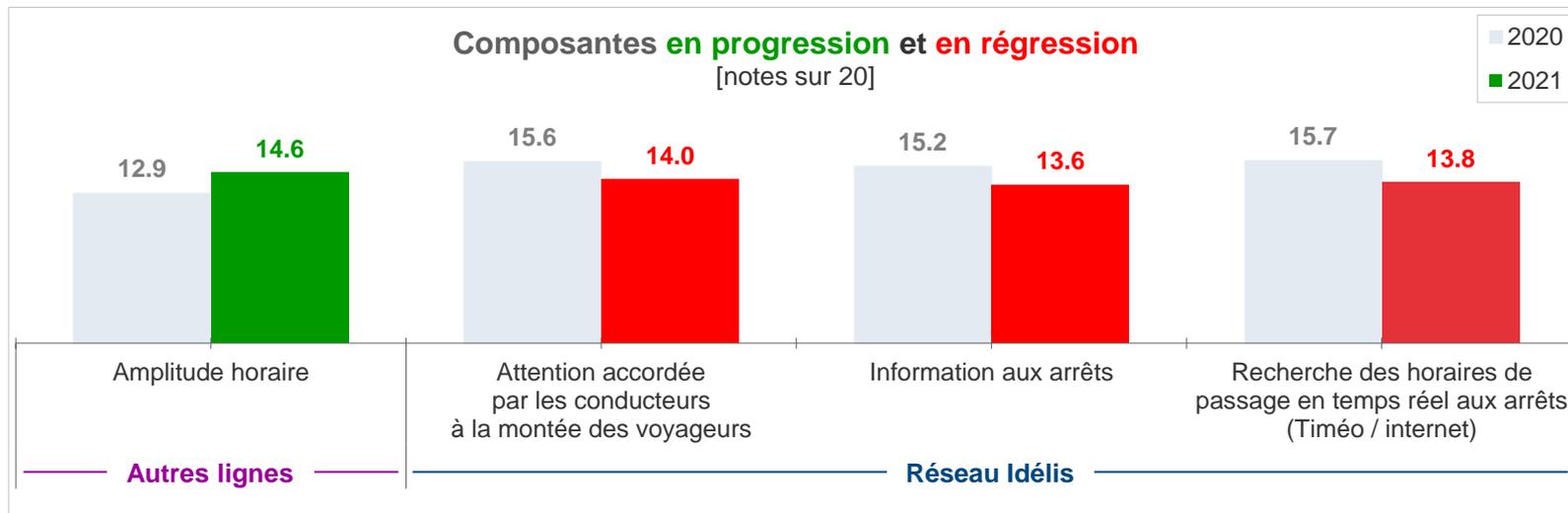
Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

4.1 Évolutions 2020 ► 2021



À retenir...

👉 Est considérée comme progression ou régression une différence minimale de + ou - 1.5 point entre deux évaluations

- L'analyse par composante d'offre illustre un nombre limité d'évolutions significatives.
- Dans les 3 baisses observées, l'information doit faire l'objet d'une vigilance particulière.
- La moindre attention accordée par les conducteurs à la montée des voyageurs s'explique, sans doute, par le contexte sanitaire actuel !

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

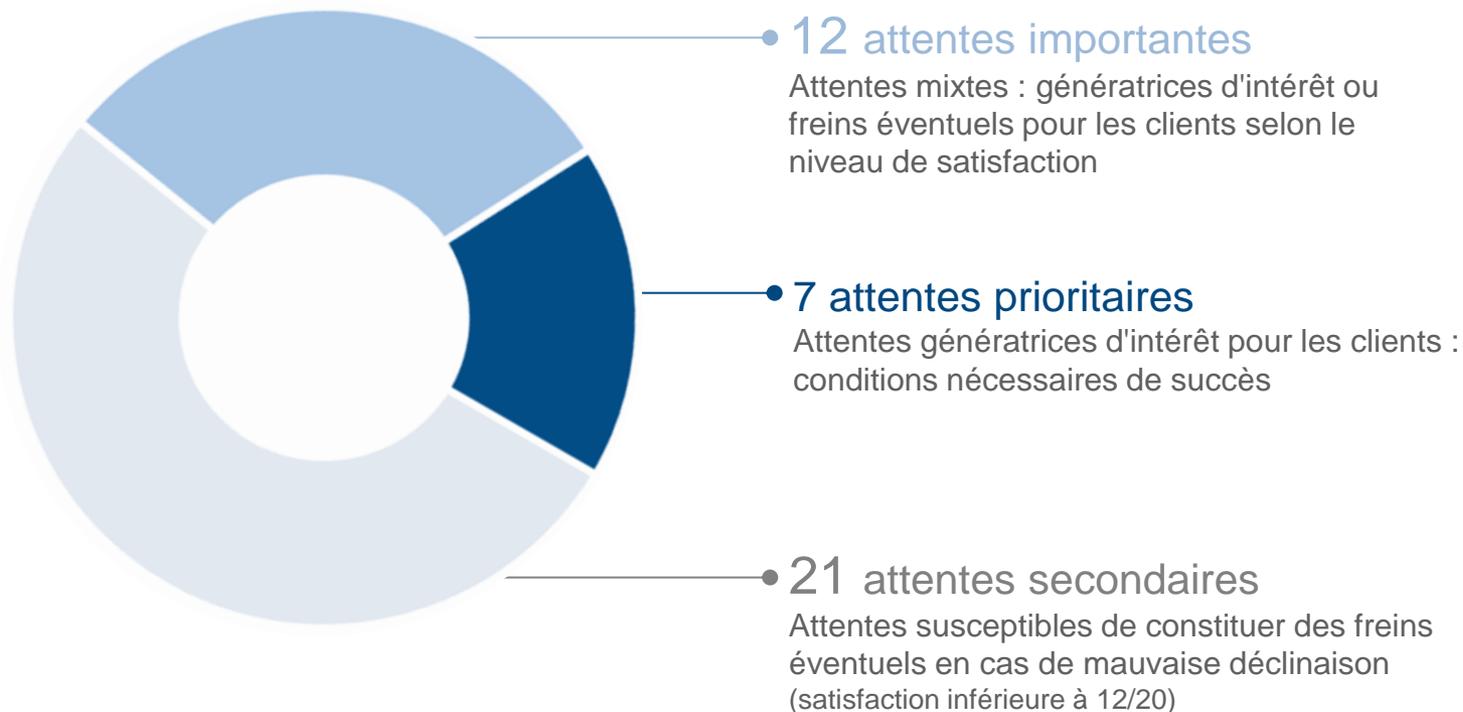
Covid 19

Annexes

5

Attentes de la clientèle

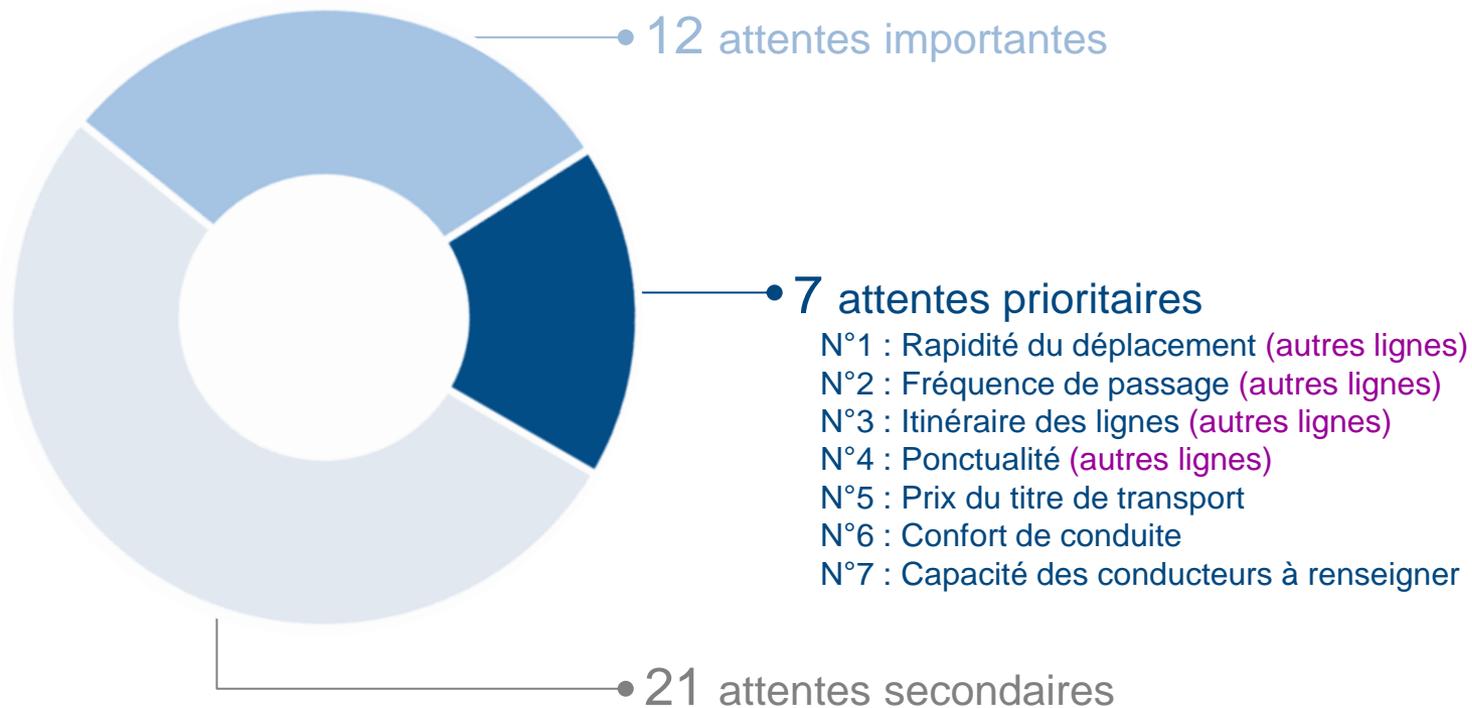
5.1 Structure des attentes de la clientèle



Rappel...

- Plus que la notion d'importance, relativement statique, les scores de hiérarchisation présentés ci-après concernent la notion de contribution à la satisfaction dans une logique de suppression des points faibles.
- Ces scores sont calculés et non auto-évalués par les clients ; une note méthodologique est fournie en annexe n° 4.

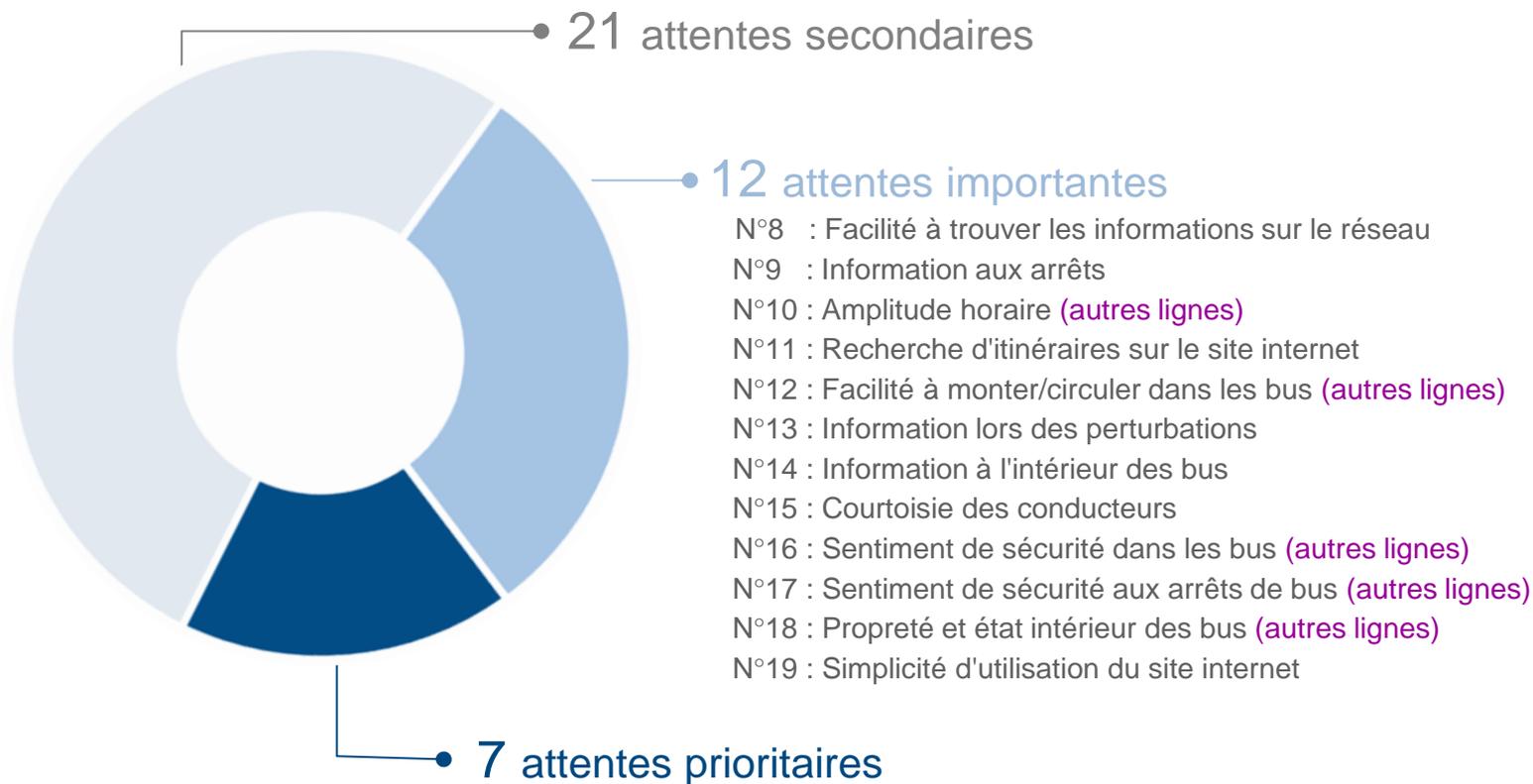
5.2 Attentes prioritaires de la clientèle



À retenir...

- En situation de compromis, toutes les composantes relatives à Fébus sont reléguées au second plan car ce mode ne concerne que 56% des clients par opposition aux autres lignes de bus empruntées par 87% des usagers.
- La hiérarchisation des attentes prioritaires illustre d'abord une demande de performance au détriment du confort du voyage.

5.3 Attentes importantes de la clientèle



À retenir...

- Les attentes importantes de la clientèle concernent les lignes de bus autres que Fébus ainsi que des composantes génériques à l'ensemble du réseau.
- La filière "information" est très présente à travers 6 items sur 12.

5.4 Attentes secondaires de la clientèle



Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

**Satisfaction et
attentes**

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

6

Satisfaction attribuée aux attentes

6.1 Préambule

De la définition...

- La matrice suivante croise :
 - ▶ **Les attentes** de la clientèle en colonnes
(prioritaires / importantes / secondaires)
 - ▶ **La satisfaction** des clients en lignes
(notes de satisfaction indiquées derrière chaque critère avec un coloriage en vert ou en rouge lorsque l'item **progressse** ou **régresse** sur la période janvier 2020 > avril 2021)



... aux enjeux pour le réseau

- C'est à partir de cette matrice qu'il est possible d'identifier les priorités d'action sur le réseau pour les prochaines années.

6.2 Satisfaction attribuée aux attentes prioritaires

Attentes prioritaires		
Très bon	20	
	Q17 Capacité des conducteurs à renseigner	15.6
	Q05 Rapidité du déplacement (autres lignes)	15.6
	Q11 Itinéraire des lignes (autres lignes)	15.3
	Q18 Confort de conduite	15.0
	Q35 Prix du titre de transport	14.7
Assez bon	15	
	Q04 Ponctualité (autres lignes)	12.8
	Q03 Fréquence de passage (autres lignes)	11.0
	Passable	13
	Insuffisant	10
		0



- L'analyse de la satisfaction sur les attentes prioritaires illustre un fonds de commerce mitigé.
- Sur le registre de la performance, le maillage du réseau apparaît très pensé.
- La rapidité du déplacement sur les lignes autres que Fébus s'avère bien perçue.
- Seule faiblesse, la fréquence de passage des lignes de bus classiques est encore pointée du doigt avec une note de 11.0/20.

6.3 Satisfaction attribuée aux attentes importantes

Attentes importantes		
Très bon 	Q24 Information à l'intérieur des bus	15.9
	Q15 Courtoisie des conducteurs	15.4
	Q09 Sentiment de sécurité aux arrêts de bus (autres lignes)	15.0
	Q08 Sentiment de sécurité dans les véhicules (autres lignes)	14.7
Assez bon 	Q06 Amplitude horaire (autres lignes)	14.6
	Q10 Propreté et état intérieur des véhicules (autres lignes)	14.6
	Q07 Facilité à monter/circuler dans les bus (autres lignes)	14.6
	Q21 Facilité à trouver les informations sur le réseau	14.1
	Q23 Information aux arrêts	13.6
Passable 	Q26 Simplicité d'utilisation du site internet	13.4
	Q27 Recherche d'itinéraires sur le site internet	12.8
Insuffisant 	Q25 Information lors des perturbations	12.3



- L'analyse de la satisfaction sur les attentes importantes illustre une situation favorable, sans réelle faiblesse.

6.4 Satisfaction attribuée aux attentes secondaires

Attentes secondaires			
Très bon 	20	Q10 Propreté et état intérieur des véhicules (Fébus) 18.1 Q05 Rapidité du déplacement (Fébus) 17.6 Q11 Itinéraire des lignes (Fébus) 17.5 Q13 Fiabilité des bus (Fébus) 17.3 Q08 Sentiment de sécurité dans les véhicules (Fébus) 17.1 Q13 Fiabilité des bus (autres lignes) 17.0 Q07 Facilité à monter/circuler dans les bus (Fébus) 16.9 Q06 Amplitude horaire (Fébus) 16.6 Q04 Ponctualité (Fébus) 16.6 Q09 Sentiment de sécurité aux arrêts de bus (Fébus) 16.2 Q34 Facilité à acheter un titre de transport 16.0 Q03 Fréquence de passage (Fébus) 15.8 Q12 État et propreté des arrêts (Fébus) 15.7	
	15	Q20 Attitude des contrôleurs 15.0	
	Assez bon 	Q14 Disponibilité des places assises (Fébus) 14.5 Q12 État et propreté des arrêts (autres lignes) 14.1 Q19 Taux de contrôle 14.0 Q16 Attention accordée par les conducteurs à la montée 14.0 Q28 Recherche horaires passage en temps réel / arrêts 13.8 Q22 Clarté et lisibilité des plans 13.6	
		13	Q14 Disponibilité des places assises (autres lignes) 12.6
		Passable 	Q14 Disponibilité des places assises (autres lignes) 12.6
			10
		Insuffisant 	0



- Les attentes secondaires ne génèrent que peu d'intérêt pour les clients : en revanche, elles peuvent être créatrices de mécontentement dans l'hypothèse où elles sont mal déclinées au quotidien.
- Sur ces composantes d'offre, l'objectif est d'abord de recueillir des évaluations proches de 12/20 car, au-delà, le retour sur intérêt est limité.
- Dans le cas présent, aucun thème n'apparaît réellement pénalisant.
- Notons que la ligne **Fébus** recueille **d'excellentes évaluations** à tous points de vue.

6.5 Satisfaction attribuée aux attentes

	Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
20 Très bon 			Q10 Propreté et état intérieur des véhicules (Fébus) 18.1 Q05 Rapidité du déplacement (Fébus) 17.6 Q11 Itinéraire des lignes (Fébus) 17.5 Q13 Fiabilité des bus (Fébus) 17.3 Q08 Sentiment de sécurité dans les véhicules (Fébus) 17.1 Q13 Fiabilité des bus (autres lignes) 17.0 Q07 Facilité à monter/circuler dans les bus (Fébus) 16.9 Q06 Amplitude horaire (Fébus) 16.6 Q04 Ponctualité (Fébus) 16.6 Q09 Sentiment de sécurité aux arrêts de bus (Fébus) 16.2 Q34 Facilité à acheter un titre de transport 16.0 Q03 Fréquence de passage (Fébus) 15.8 Q12 État et propreté des arrêts (Fébus) 15.7
15 Assez bon 	Q17 Capacité des conducteurs à renseigner 15.6 Q05 Rapidité du déplacement (autres lignes) 15.6 Q11 Itinéraire des lignes (autres lignes) 15.3 Q18 Confort de conduite 15.0 Q35 Prix du titre de transport 14.7	Q24 Information à l'intérieur des bus 15.9 Q15 Courtoisie des conducteurs 15.4 Q09 Sentiment de sécurité aux arrêts de bus (autres lignes) 15.0 Q08 Sentiment de sécurité dans les véhicules (autres lignes) 14.7 Q06 Amplitude horaire (autres lignes) 14.6 Q10 Propreté et état intérieur des véhicules (autres lignes) 14.6 Q07 Facilité à monter/circuler dans les bus (autres lignes) 14.6 Q21 Facilité à trouver les informations sur le réseau 14.1 Q23 Information aux arrêts 13.6 Q26 Simplicité d'utilisation du site internet 13.4	Q20 Attitude des contrôleurs 15.0 Q14 Disponibilité des places assises (Fébus) 14.5 Q12 État et propreté des arrêts (autres lignes) 14.1 Q19 Taux de contrôle 14.0 Q16 Attention accordée par les conducteurs à la montée 14.0 Q28 Recherche horaires passage en temps réel / arrêts 13.8 Q22 Clarté et lisibilité des plans 13.6
13 Passable 	Q04 Ponctualité (autres lignes) 12.8 Q03 Fréquence de passage (autres lignes) 11.0	Q27 Recherche d'itinéraires sur le site internet 12.8 Q25 Information lors des perturbations 12.3	Q14 Disponibilité des places assises (autres lignes) 12.6
10 Insuffisant 			
0			

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

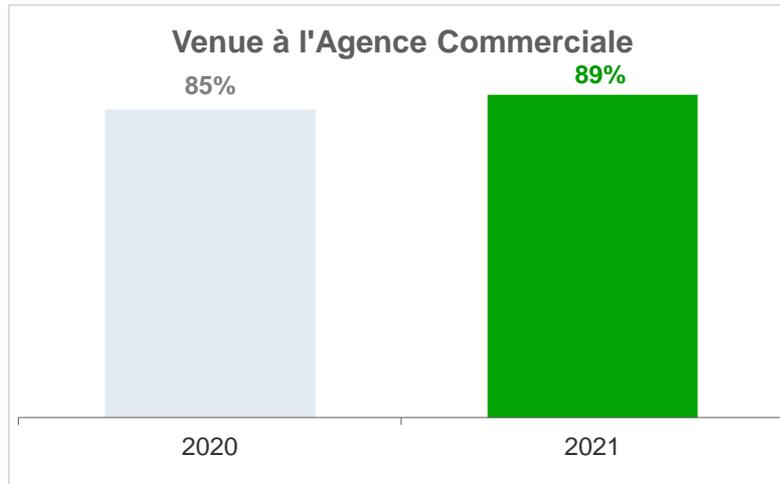
Covid 19

Annexes

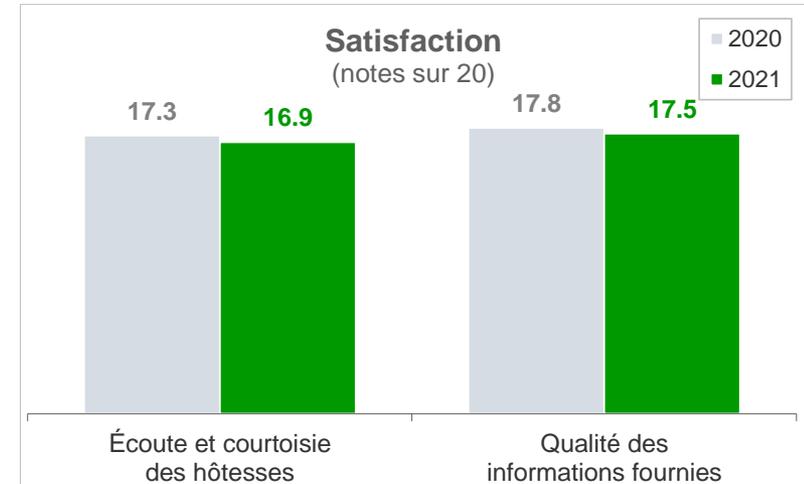
7

Utilisation et satisfaction des services

7.1 Agence commerciale



Base : ensemble des 359 clients

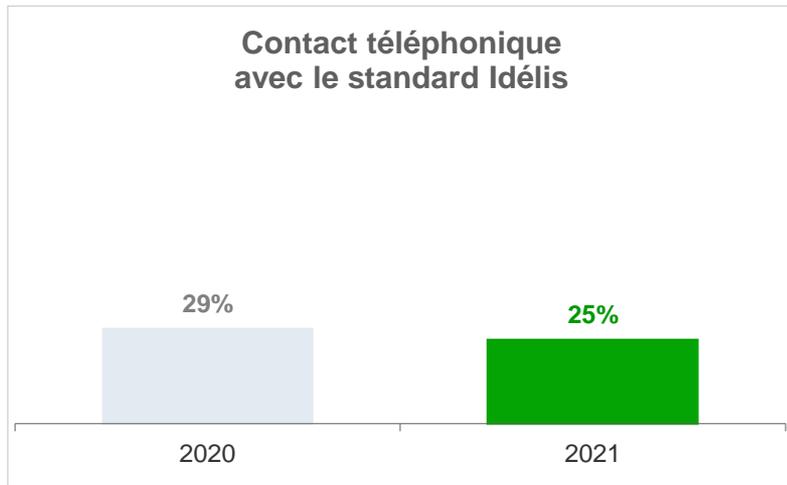


Base : 319 répondants (clients se rendant en agence)

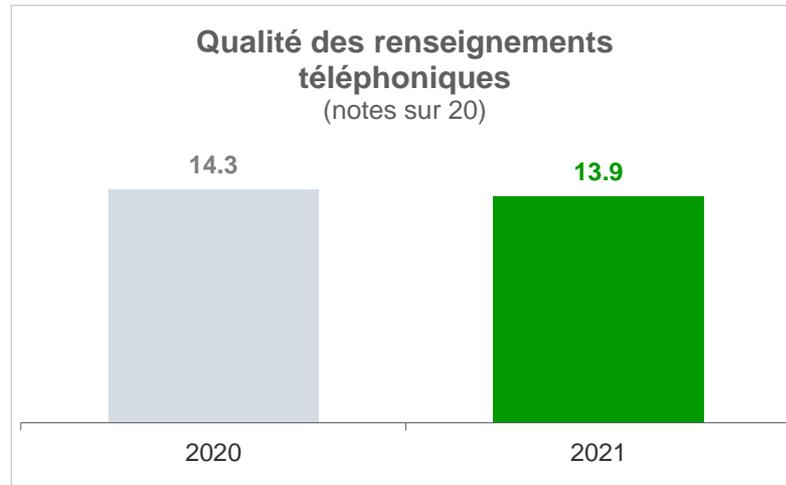
À retenir...

- La proportion de clients se rendant à l'agence commerciale s'avère encore très élevée par comparaison à ce qu'il est usuel d'observer dans d'autres réseaux.
- Les différentes composantes de l'agence sont très bien perçues.

7.2 Renseignements téléphoniques



Base : ensemble des 359 clients



Base : 91 répondants (clients ayant téléphoné à Idélis)

À retenir...

- Les perceptions relatives aux renseignements téléphoniques apparaissent tout juste correctes.
- Si un effort a clairement été fait dans l'optique du lancement du nouveau réseau qui s'est accompagné par un afflux supplémentaire d'appels téléphoniques et de venues en agence, cet effort semble s'être légèrement relâché.

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

8

Motifs d'agacement

8.1 Nuage de mots

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

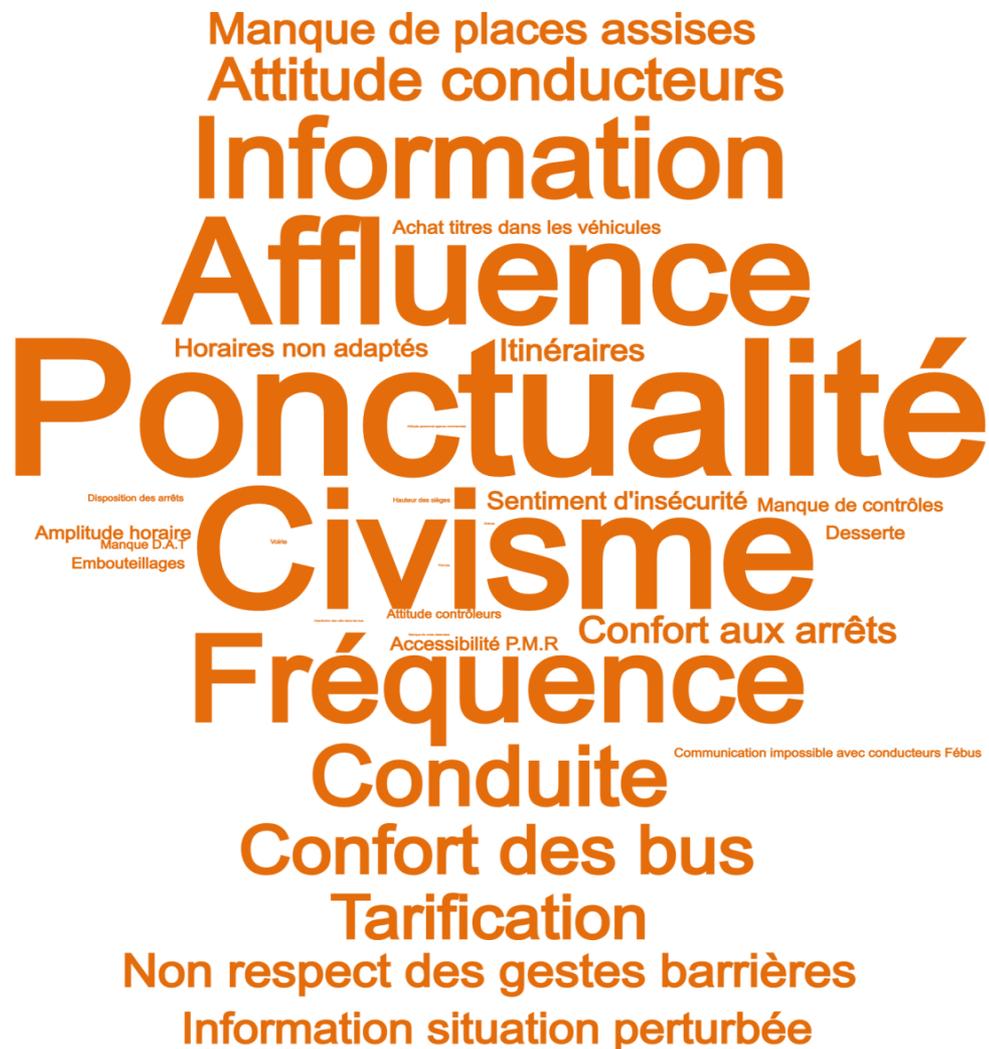
Satisfaction et
attentes

Services

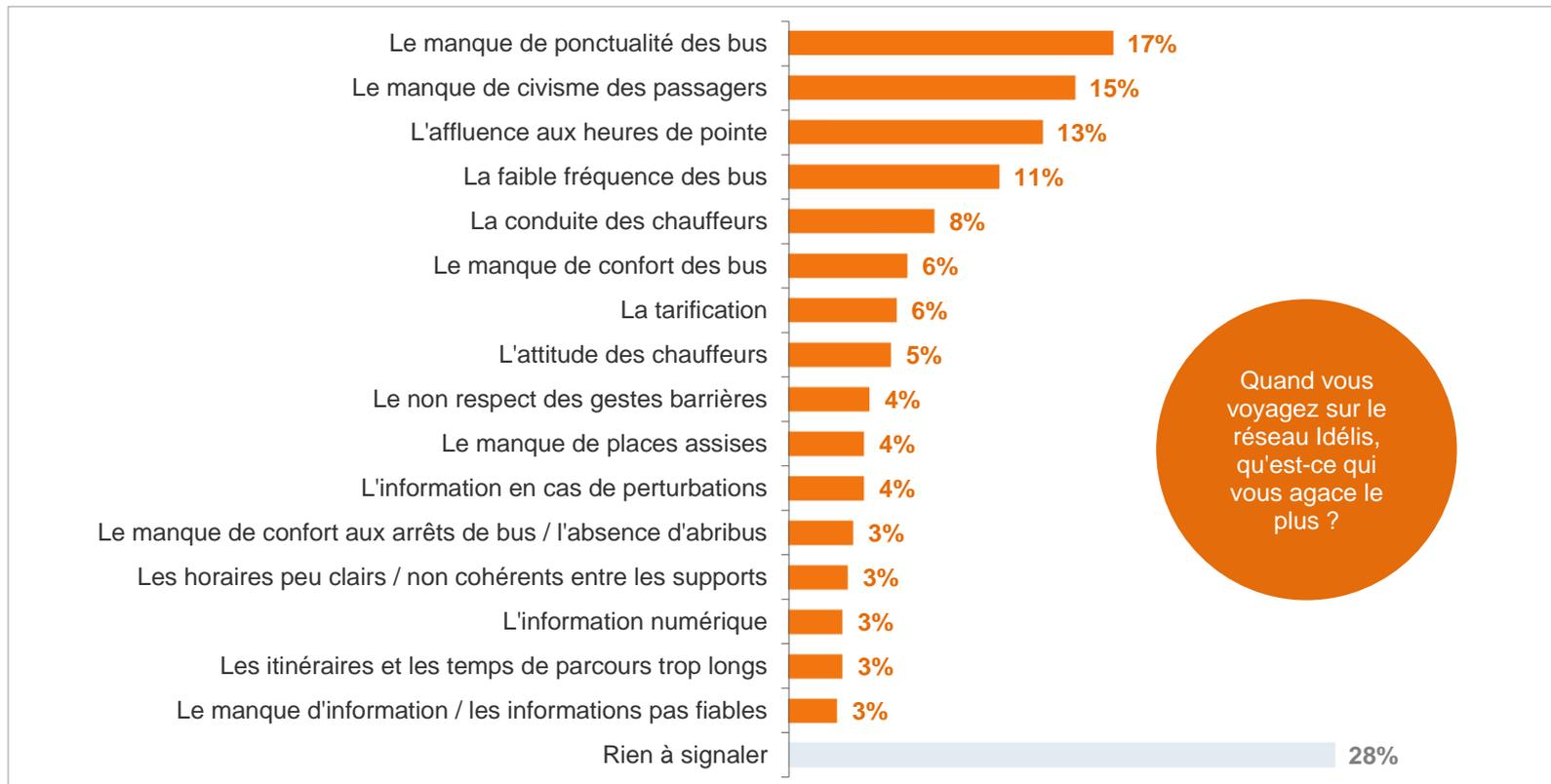
Motifs agacement

Covid 19

Annexes



8.2 Détail des réponses



Base : ensemble des 359 clients

À retenir...

- Quand un thème est cité par au moins 15% de l'échantillon, il représente une priorité d'action.
- Le manque de ponctualité des bus et le civisme des passagers représentent les deux points de cristallisation.

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

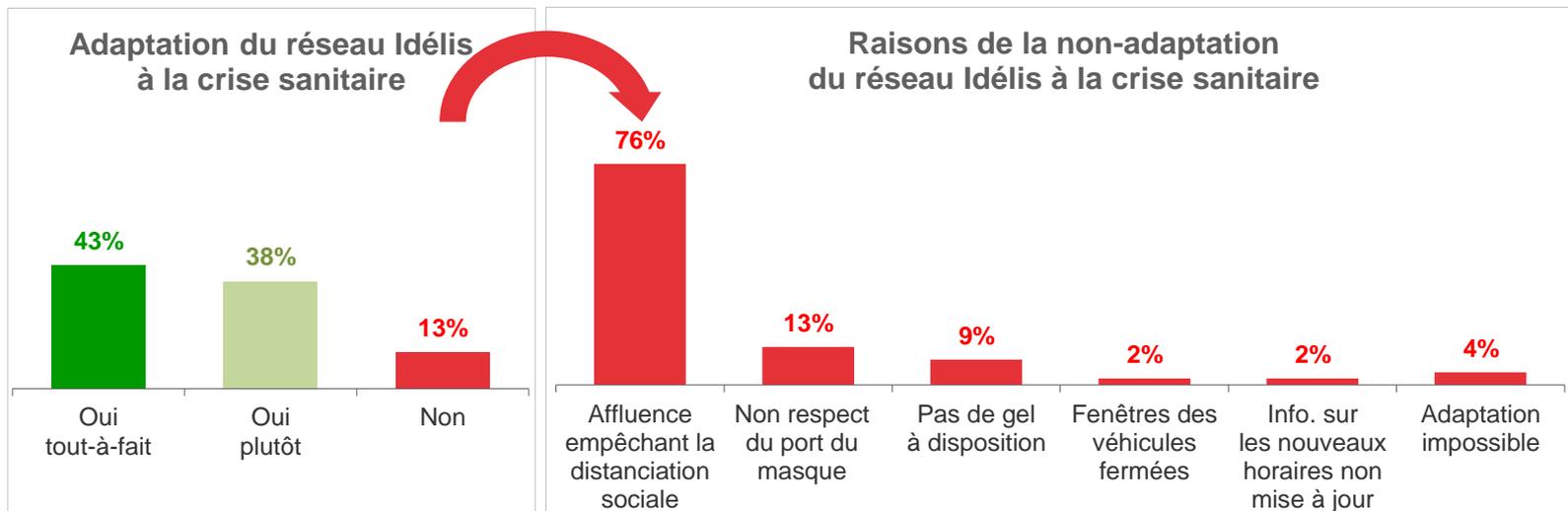
Covid 19

Annexes

9

Gestion de la Covid-19

9.1 Gestion de la Covid-19

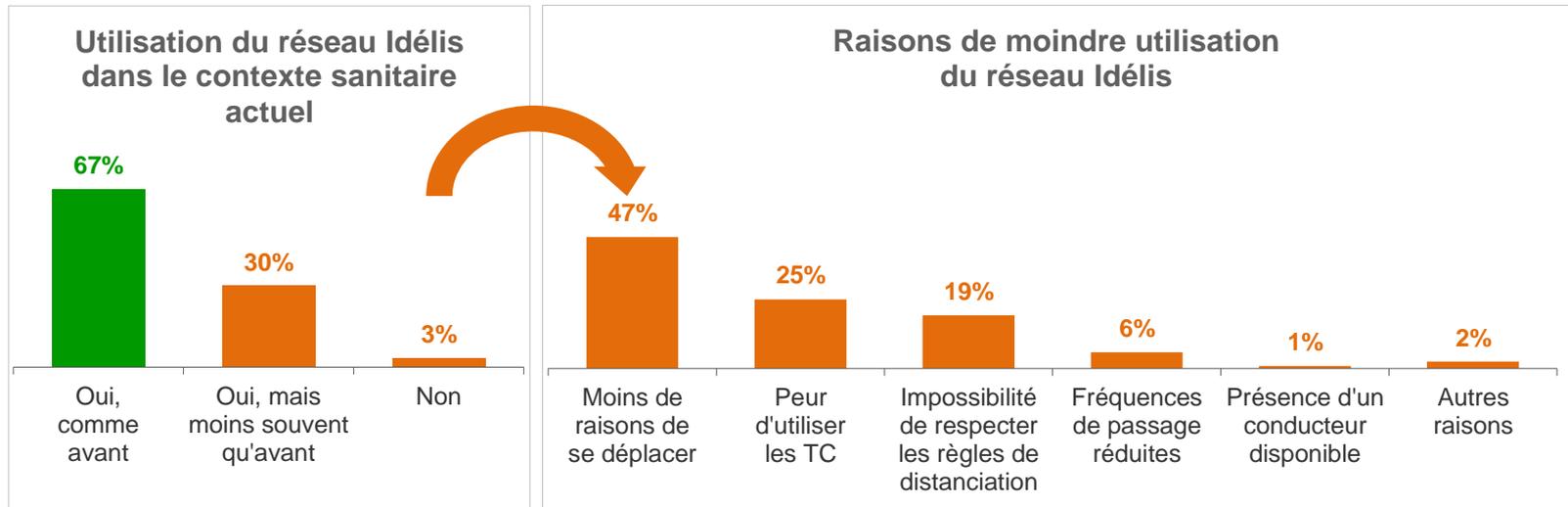


Base : ensemble des 359 clients

À retenir...

- La gestion de la crise sanitaire par le réseau Idélis est bien évaluée par les clients.
- Seuls 13% des usagers considèrent qu'Idélis s'est mal adapté à cette situation particulière ; ce score apparaît relativement secondaire.

9.2 Impact de la Covid-19 sur la mobilité



À retenir...

- 33% des clients Idélis se déplacent moins souvent qu'auparavant.
- La Covid 19 a donc un impact significatif sur le nombre de voyageurs ; pour autant, ces résultats illustrent une très bonne résistance par rapport à d'autres réseaux puisque 67% des clients n'ont pas changé leur dynamique transport.

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

10

Annexe n°1

Scores de satisfaction 2021

Annexe n°1 : scores de satisfaction 2021

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

SATISFACTION GLOBALE	Répondants	% d'opinions négatives	% d'opinions neutres	% d'opinions favorables	Note sur 20 / 2021
Q36 Note de satisfaction globale / Réseau Idélis	359	0%	1%	98%	16.0
Q37 Note de satisfaction globale / Ligne Fébus uniquement	201	1%	1%	99%	17.6
Q38 Note de satisfaction globale / Autres lignes de bus (hors Fébus)	311	2%	4%	95%	15.0

ITEMS	Répondants	% d'opinions négatives	% d'opinions neutres	% d'opinions favorables	Note sur 20 / 2021
Q10 Propreté et état intérieur des véhicules (Fébus)	201	0%	1%	99%	18.1
Q05 Rapidité du déplacement (Fébus)	201	1%	2%	97%	17.6
Q11 Itinéraire des lignes (Fébus)	199	1%	1%	98%	17.5
Q31 Qualité des informations fournies à l'agence commerciale	319	1%	1%	98%	17.5
Q13 Fiabilité des bus (Fébus)	198	2%	2%	96%	17.3
Q08 Sentiment de sécurité dans les véhicules (Fébus)	201	1%	4%	94%	17.1
Q13 Fiabilité des bus (autres lignes)	307	1%	4%	95%	17.0
Q30 Écoute et courtoisie des hôtesses de vente	319	2%	2%	97%	16.9
Q07 Facilité à monter et à circuler dans les véhicules (Fébus)	201	1%	3%	96%	16.9
Q06 Amplitude horaire (Fébus)	193	2%	5%	93%	16.6
Q04 Ponctualité (Fébus)	201	1%	4%	95%	16.6
Q09 Sentiment de sécurité aux arrêts de bus (Fébus)	201	3%	4%	93%	16.2
Q34 Facilité à acheter un titre de transport	325	2%	4%	94%	16.0
Q24 Information à l'intérieur des bus	352	2%	4%	94%	15.9
Q03 Fréquence de passage (Fébus)	201	3%	3%	94%	15.8
Q12 État et propreté des arrêts (Fébus)	201	2%	5%	94%	15.7
Q17 Capacité des conducteurs à renseigner	327	4%	4%	92%	15.6
Q05 Rapidité du déplacement (autres lignes)	311	3%	3%	94%	15.6
Q15 Courtoisie des conducteurs	350	3%	5%	92%	15.4

 % d'opinions négatives : Notes inférieures à 10/20
 % d'opinions neutres : Note de 10/20
 % d'opinions positives : Notes supérieures à 10/20

Annexe n°1 : scores de satisfaction 2021

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

ITEMS	Répondants	% d'opinions négatives	% d'opinions neutres	% d'opinions favorables	Note sur 20 / 2021
Q11 Itinéraire des lignes (autres lignes)	308	3%	4%	93%	15.3
Q18 Confort de conduite	358	3%	9%	89%	15.0
Q20 Attitude des contrôleurs	334	5%	6%	90%	15.0
Q09 Sentiment de sécurité aux arrêts de bus (autres lignes)	311	3%	7%	90%	15.0
Q08 Sentiment de sécurité dans les véhicules (autres lignes)	311	5%	7%	87%	14.7
Q35 Prix du titre de transport	353	5%	4%	91%	14.7
Q06 Amplitude horaire (autres lignes)	304	4%	9%	87%	14.6
Q10 Propreté et état intérieur des véhicules (autres lignes)	311	5%	4%	91%	14.6
Q07 Facilité à monter et à circuler dans les véhicules (autres lignes)	311	5%	6%	89%	14.6
Q14 Disponibilité des places assises (Fébus)	199	5%	5%	91%	14.5
Q12 État et propreté des arrêts (autres lignes)	311	4%	7%	89%	14.1
Q21 Facilité à trouver les informations sur le réseau	350	5%	7%	87%	14.1
Q19 Taux de contrôle	345	5%	10%	85%	14.0
Q16 Attention accordée par les conducteurs à la montée des voyageurs	347	6%	7%	86%	14.0
Q33 Qualité de la relation téléphonique	91	9%	5%	86%	13.9
Q28 Recherche des horaires de passage en temps réel aux arrêts (Timéo/internet)	268	7%	4%	88%	13.8
Q22 Clarté et lisibilité des plans	349	6%	8%	86%	13.6
Q23 Information aux arrêts	353	7%	7%	86%	13.6
Q26 Simplicité d'utilisation du site internet	280	8%	7%	86%	13.4
Q27 Recherche d'itinéraires sur le site internet	274	9%	8%	84%	12.8
Q04 Ponctualité (autres lignes)	311	7%	9%	84%	12.8
Q14 Disponibilité des places assises (autres lignes)	308	6%	11%	82%	12.6
Q25 Information lors des perturbations	344	8%	12%	80%	12.3
Q03 Fréquence de passage (autres lignes)	311	9%	15%	76%	11.0


 % d'opinions négatives : Notes inférieures à 10/20
 % d'opinions neutres : Note de 10/20
 % d'opinions positives : Notes supérieures à 10/20

10

Annexe n°2
Évolution
de la satisfaction

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

Annexe n°2 : évolution de la satisfaction 2020 ▶ 2021

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

SATISFACTION GLOBALE	2020					2021					Évolution 2020 / 2021
	Rép.	% Opinions négatives	% Opinions neutres	% Opinions positives	Notes sur 20	Rép.	% Opinions négatives	% Opinions neutres	% Opinions positives	Notes sur 20	
Q36 Note de satisfaction globale / réseau Idélis	353	1%	4%	95%	15.7	359	0%	1%	98%	16.0	0.4

ITEMS	2020					2021					Évolution 2020 / 2021
	Rép.	% Opinions négatives	% Opinions neutres	% Opinions positives	Notes sur 20	Rép.	% Opinions négatives	% Opinions neutres	% Opinions positives	Notes sur 20	
Q06 Amplitude horaire (autres lignes)	262	7%	9%	84%	12.9	304	4%	9%	87%	14.6	1.7
Q04 Ponctualité (autres lignes)	274	9%	11%	80%	11.4	311	7%	9%	84%	12.8	1.4
Q07 Facilité à monter et à circuler dans les véhicules (Fébus)	213	2%	4%	94%	15.6	201	1%	3%	96%	16.9	1.3
Q35 Prix du titre de transport	347	5%	8%	88%	14.1	353	5%	4%	91%	14.7	0.6
Q19 Taux de contrôle	320	6%	10%	84%	13.5	345	5%	10%	85%	14.0	0.6
Q05 Rapidité du déplacement (autres lignes)	274	1%	9%	90%	15.1	311	3%	3%	94%	15.6	0.4
Q07 Facilité à monter et à circuler dans les véhicules (autres lignes)	273	4%	9%	87%	14.2	311	5%	6%	89%	14.6	0.4
Q24 Information à l'intérieur des bus	343	4%	6%	90%	15.6	352	2%	4%	94%	15.9	0.3
Q08 Sentiment de sécurité dans les véhicules (Fébus)	214	2%	4%	93%	16.8	201	1%	4%	94%	17.1	0.3
Q18 Confort de conduite	352	3%	4%	92%	15.0	358	3%	9%	89%	15.0	0.0
Q04 Ponctualité (Fébus)	215	2%	2%	96%	16.6	201	1%	4%	95%	16.6	-0.1
Q26 Simplicité d'utilisation du site internet	252	7%	6%	87%	13.5	280	8%	7%	86%	13.4	-0.1
Q10 Propreté et état intérieur des véhicules (autres lignes)	274	3%	7%	90%	14.9	311	5%	4%	91%	14.6	-0.3
Q31 Qualité des informations fournies à l'agence commerciale	299	1%	2%	97%	17.8	319	1%	1%	98%	17.5	-0.4
Q06 Amplitude horaire (Fébus)	207	1%	4%	95%	17.0	193	2%	5%	93%	16.6	-0.4

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

Annexe n°2 : évolution de la satisfaction 2020 ▶ 2021

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

ITEMS	2020					2021					Évolution 2020 / 2021
	Rép.	% Opinions négatives	% Opinions neutres	% Opinions positives	Notes sur 20	Rép.	% Opinions négatives	% Opinions neutres	% Opinions positives	Notes sur 20	
Q34 Facilité à acheter un titre de transport	293	2%	4%	94%	16.5	325	2%	4%	94%	16.0	-0.4
Q30 Écoute et courtoisie des hôtesses de vente	299	2%	1%	97%	17.3	319	2%	2%	97%	16.9	-0.4
Q33 Qualité de la relation téléphonique	101	6%	4%	90%	14.3	91	9%	5%	86%	13.9	-0.4
Q10 Propreté et état intérieur des véhicules (Fébus)	214	0%	1%	99%	18.6	201	0%	1%	99%	18.1	-0.5
Q03 Fréquence de passage (autres lignes)	274	9%	11%	80%	11.5	311	9%	15%	76%	11.0	-0.5
Q05 Rapidité du déplacement (Fébus)	214	0%	2%	98%	18.2	201	1%	2%	97%	17.6	-0.6
Q27 Recherche d'itinéraires sur le site internet	247	7%	6%	87%	13.5	274	9%	8%	84%	12.8	-0.7
Q22 Clarté et lisibilité des plans	332	5%	8%	87%	14.3	349	6%	8%	86%	13.6	-0.7
Q15 Courtoisie des conducteurs	345	3%	4%	93%	16.1	350	3%	5%	92%	15.4	-0.7
Q03 Fréquence de passage (Fébus)	215	2%	2%	96%	16.5	201	3%	3%	94%	15.8	-0.8
Q21 Facilité à trouver les informations sur le réseau	341	4%	4%	92%	15.2	350	5%	7%	87%	14.1	-1.0
Q08 Sentiment de sécurité dans les véhicules (autres lignes)	273	3%	6%	91%	15.8	311	5%	7%	87%	14.7	-1.1
Q25 Information lors des perturbations	345	8%	7%	85%	13.4	344	8%	12%	80%	12.3	-1.1
Q17 Capacité des conducteurs à renseigner	314	2%	4%	94%	16.8	327	4%	4%	92%	15.6	-1.1
Q20 Attitude des contrôleurs	329	3%	5%	92%	16.2	334	5%	6%	90%	15.0	-1.2
Q16 Attention accordée par les conducteurs à la montée des voyageurs	346	3%	5%	92%	15.6	347	6%	7%	86%	14.0	-1.6
Q23 Information aux arrêts	345	4%	5%	91%	15.2	353	7%	7%	86%	13.6	-1.7
Q28 Recherche des horaires de passage en temps réel aux arrêts (Timéo/internet)	236	4%	6%	90%	15.7	268	7%	4%	88%	13.8	-1.9

NB : Classement effectué par ordre décroissant sur l'évolution "2020 / 2021"

10

Annexe n°3
Questionnaire
utilisé

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

Annexe n°3 : questionnaire utilisé

EPSILON Marketing
☎ 05.57.14.3000

Idélis - Enquête "Satisfaction"
21 mars 2021

Bonjour,

Nous réalisons une étude pour Idélis et Fébus, les transports en commun de l'agglomération paloise.

J'aimerais vous poser quelques questions.

Ce sera très rapide.

Merci.

Avec quelle fréquence approximative utilisez-vous les transports en commun de l'agglomération paloise, le réseau Idélis ?

	Q01 Ligne F Fébus	Q02 Autres lignes
Tous les jours	1	1
Presque tous les jours	2	2
1 à 2 fois par semaine	3	3
1 à 2 fois par mois	4	4
Moins d'une fois par mois	5	5



Si Q01 = 5 et Q02 = 5 : Arrêter la passation du questionnaire et remercier l'interviewé

Annexe n°3 : questionnaire utilisé

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

LE TRAJET / LE BUS / LES ARRÊTS

Voici maintenant un certain nombre de critères concernant vos trajets en bus.

Pour chacun d'entre eux, veuillez m'indiquer une note comprise entre 0 et 10 suivant que vous soyez plus ou moins satisfait

(0 = pas du tout satisfait ; 10 = tout à fait satisfait)

Concernant **vos trajets**, quelle note donnez-vous.....

	Ligne F Fébus ↓	Autres lignes ↓
Q03 À la fréquence (temps d'attente entre 2 passages du bus à l'arrêt)	___	___
Q04 À la ponctualité	___	___
Q05 Au temps de trajet (rapidité)	___	___
Q06 À l'amplitude horaire (heures de début et de fin de service)	___	___
Q07 À la facilité à monter à bord et à circuler dans les véhicules (pas de surcharge)	___	___
Q08 Au sentiment de sécurité dans les véhicules	___	___
Q09 Au sentiment de sécurité aux arrêts de bus	___	___
Q10 À la propreté et à l'état intérieur des véhicules	___	___
Q11 À l'itinéraire des lignes	___	___
Q12 À l'état et la propreté des arrêts	___	___
Q13 À la fiabilité des bus (absence de panne)	___	___
Q14 À la disponibilité des places assises	___	___

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

Annexe n°3 : questionnaire utilisé

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

L'ATTITUDE DU PERSONNEL

Voici maintenant un certain nombre de critères liés à l'attitude du personnel Idélis.

Pour chacun d'entre eux, veuillez m'indiquer une note comprise entre 0 et 10 suivant que vous soyez plus ou moins satisfait (0 = pas du tout satisfait ; 10 = tout à fait satisfait)

Concernant **les conducteurs**, quelle note donnez-vous...

Q15 À leur courtoisie et à leur politesse / ___/

Q16 À l'attention qu'ils vous portent lors de votre montée dans les bus / ___/

Q17 À la qualité de leurs réponses lors de vos demandes / ___/

Q18 Au confort de conduite (souplesse) / ___/

Concernant **les contrôleurs**, êtes-vous plus ou moins satisfait...

Q19 Du nombre de contrôles / ___/

Q20 De l'attitude des contrôleurs / ___/

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

Annexe n°3 : questionnaire utilisé

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

L'INFORMATION

Voici maintenant un certain nombre de critères liés à l'information sur le réseau Idélis.
Concernant **l'information sur le réseau**, quelle note donnez-vous...

Q21 À la facilité à trouver les informations sur le réseau / ___ /

Q22 À la clarté et à la lisibilité du plan du réseau / ___ /

Q23 À l'information aux arrêts (horaires, plan, fiche horaire, tarifs) / ___ /

Q24 À l'information à l'intérieur des bus (plan schématique, plan du pôle Bosquet, tarifs, arrêts desservis sur écrans télé) / ___ /

Q25 À l'information lors de perturbations (travaux, déviations, grèves, manifestations) / ___ /

Q26 À la simplicité d'utilisation du site internet / ___ /

Q27 À la recherche d'itinéraires sur le site internet / ___ /

Q28 À la recherche des horaires de passage en temps réel aux arrêts via l'application Timéo ou le site internet / ___ /

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

Annexe n°3 : questionnaire utilisé

L'AGENCE COMMERCIALE

Q29 Avez-vous déjà été à l'agence commerciale Place d'Espagne ?

1. Oui
2. Non

Si réponse "oui" en Q29 : quelle note, entre 0 et 10, donnez-vous :

Q30 À l'écoute et à la courtoisie des hôtesses de vente / ___ /

Q31 À la qualité des informations fournies / ___ /

LES RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES

Q32 Avez-vous déjà appelé le standard du réseau Idélis pour une demande d'information ?

1. Oui
2. Non

Si réponse "oui" en Q32 : quelle note, entre 0 et 10, donnez-vous :

Q33 À la qualité de la relation téléphonique / ___ /

Annexe n°3 : questionnaire utilisé

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

LA TARIFICATION

Concernant la **tarification**, quelle note donnez-vous.....

Q34 À la facilité pour acheter un titre de transport (nombre et proximité des points de vente, distributeurs aux quais Fébus, boutique en ligne) / ___/

Q35 Au prix de votre titre de transport / ___/

AU FINAL...

Toutes ces précisions étant faites,

Q36 Quelle note globale, entre 0 et 10, donneriez-vous pour exprimer votre satisfaction à l'égard du réseau Idélis dans son ensemble ? / ___/

Q37 Quelle note globale, entre 0 et 10, donneriez-vous pour exprimer votre satisfaction à l'égard de la ligne Fébus uniquement ? / ___/

Q38 Quelle note globale, entre 0 et 10, donneriez-vous pour exprimer votre satisfaction à l'égard des autres lignes de bus (hors Fébus) uniquement ? / ___/

Q39 Quand vous voyagez sur le réseau Idélis, qu'est-ce qui vous agace le plus ?

(Enquêteur : ne rien suggérer - tout noter)

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe n°3 : questionnaire utilisé

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Données de base

Profil clientèle

Satisfaction
globale

Évolutions

Attentes clientèle

Satisfaction et
attentes

Services

Motifs agacement

Covid 19

Annexes

Q40 Recommanderiez-vous Idélis à votre entourage ?

1. Oui
2. Non
3. Ne sait pas

Q41 Quel titre de transport utilisez-vous le plus souvent ?

1. Ticket 1 et 2 déplacement(s)
2. Ticket 10 déplacements
3. Ticket 24 heures
4. Abonnement Scolaire
5. Abonnement Moins de 26 ans
6. Abonnement 26-64 ans
7. Abonnement 65 ans et plus
8. Abonnement CMU
9. Autre titre (préciser).....

Q42 D'habitude, pour quel usage principal empruntez-vous le bus ?

1. Pour aller au travail
2. Pour aller à l'école, au lycée, à l'université
3. Pour aller faire des achats, des courses,
4. Pour faire des démarches administratives et de santé
5. Pour vos loisirs, vos visites, vos promenades
6. Autre

LA COVID

Q43 Pensez-vous que le réseau Idélis a réussi à s'adapter à la crise sanitaire actuelle ?

1. Oui tout-à-fait
2. Oui plutôt
3. Non plutôt pas > Q44 Pourquoi ?.....
4. Non pas du tout > Q44 Pourquoi ?.....
5. Ne sait pas

Annexe n°3 : questionnaire utilisé

Étude satisfaction
Global réseau
Avril 2021

Q45 Dans le contexte sanitaire actuel, continuez-vous à utiliser le réseau Idélis ?

1. Oui, comme avant
2. Oui, mais moins souvent qu'avant > Q46 Pourquoi ?.....
3. Non > Q46 Pourquoi ?.....

Q47 Quelles sont les mesures qui vous semblent les plus adaptées pour vous sentir en sécurité dans les bus Idélis ?

1. La désinfection quotidienne des bus
2. Une limitation du nombre de personnes à bord pour assurer la distanciation sociale
3. Le port du masque à bord
4. La mise en place de distributeurs de gel hydro-alcoolique à bord
5. Le port du masque par les chauffeurs
6. La mise en place de contrôles (caméras / agents...)
7. La mise en place de gel aux arrêts
8. Autres (préciser).....

SIGNALÉTIQUE

Q48 Sexe

1. Homme
2. Femme

Q49 Quel est votre âge ? /___/___/ ans

Q50 Quelle est votre profession ?

1. Actif à temps plein ou temps partiel
2. Scolaire
3. Etudiant
4. Demandeur d'emploi
5. Retraité
6. Sans activité professionnelle
7. Autres / Ne répond pas



Merci
de votre
attention