



ENQUÊTE DE SATISFACTION

AGIR - TRYOM - 2019



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**. Pour la première fois, le réseau « lignes de l'Agglo » d'Aubagne 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).

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

L'enquête sur le réseau « Lignes de l'agglo » a été faite selon 2 méthodologies complémentaires :

● **interrogation en face à face** du 13 au 22 novembre 2019. Sept enquêteurs présents sur le réseau, aux arrêts et à bord des véhicules, ont récolté **1 016 questionnaires dans le respect de quotas par ligne**. Tous les jours de la semaine, toutes les plages et toutes les lignes ont été couverts.

● **interrogation téléphonique** : le réseau a fourni un fichier d'utilisateurs des lignes TAD. **110 clients ont été interrogés** les 20 et 21 novembre 2019 selon une répartition par zone géographique.

→ **Au total, l'enquête porte donc sur un échantillon de 1 126 répondants.**

***NB:** des quotas ont été imposés par types de ligne. C'est cette variable qui est utilisée pour analyser les résultats par ligne. Toutefois, s'il s'agit du bus que les usagers allaient prendre au moment de l'interrogation en face à face (ou de la classification par zone selon la domiciliation pour le TAD), les utilisateurs utilisant parfois d'autres lignes (surtout pour le TAD) pouvaient très bien donner une satisfaction sur leur ressenti plus général.*

Merci !

96% des voyageurs
des Lignes de l'agglo
se déclarent satisfaits.*

*Enquête de satisfaction AGIR 2019 - TRYOM

Alexandre

Conducteur de bus sur le réseau
des Lignes de l'agglo depuis 2012.

Lignes de l'agglo 

SEM SPL
Façoneo
GROUPE PUBLIC EXPERT

La Métropole
Mobilité
une marque de

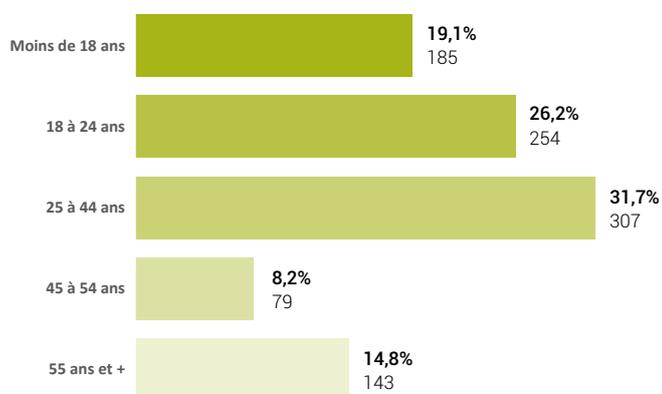
AIX
MARSEILLE
PROVENCE


Lignes de l'agglo   LAMETROPOLE
Mobilité

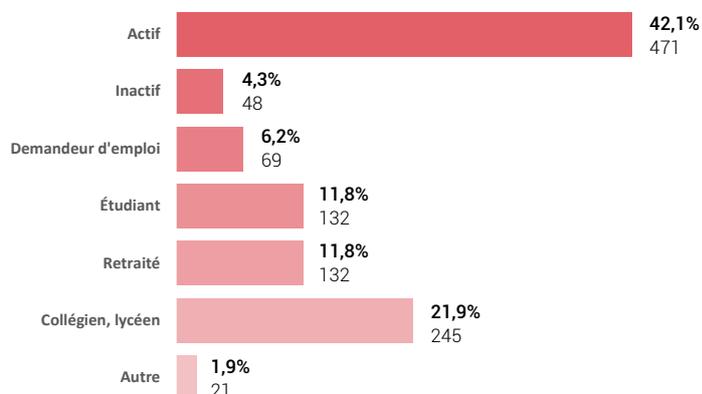
RTM

PROFIL DES RÉPONDANTS

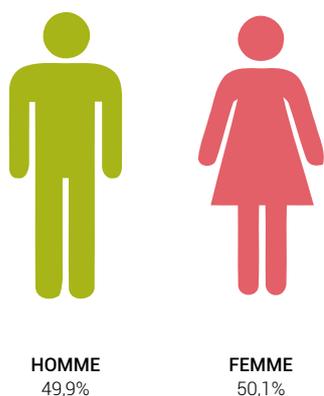
Âge



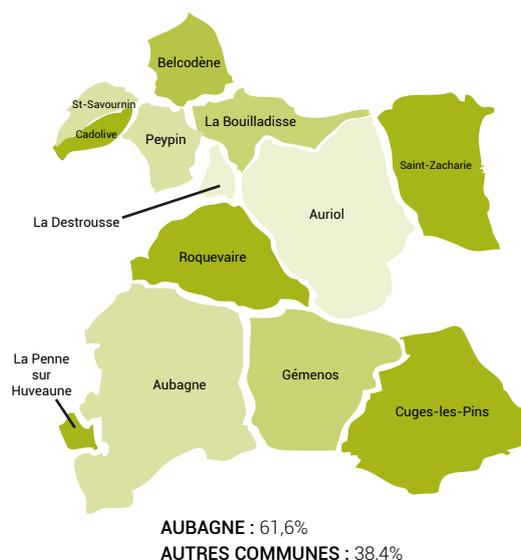
Activité



Sexe



Domiciliation



SYNTHÈSE

SATISFACTION GLOBALE

- **96% des usagers se déclarent globalement satisfaits du réseau Lignes de l'agglomération, un taux très bien positionné.** Les quelques motifs d'insatisfaction concernent le manque de ponctualité, de fréquence.
- Par profil, les personnes domiciliées hors Aubagne sont plus critiques (94% contre 97% pour Aubagne). Le tramway est très bien jugé avec 98% de satisfaction. Par contre, la ligne 6 et la zone 3 du TAD sont tout juste à 90%.
- **Tous les thèmes sont quasiment à 95% de satisfaction spontanée, voire plus.**

SATISFACTION PAR THÈME

- **L'information est disponible et facilement accessible.** Et le **comportement du personnel** est un véritable point fort du réseau.
- **Le tramway tire le niveau vers le haut**, notamment grâce à des arrêts qui rendent l'attente acceptable, à un sentiment de sécurité et à une offre horaire adaptée.
- Les utilisateurs du TAD ont mis en avant la **facilité de réservation** mais aussi **l'affluence à bord**, et les critères liés aux arrêts sont moins bien jugés.
- **Les lignes interurbaines sont sécurisantes**, et d'ailleurs le **confort est mis en avant** grâce à la place disponible à bord.
- Mais qu'ils soient urbains ou interurbains, les critères liés à l'offre de déplacement en bus recueillent le plus d'insatisfaction : les critères à surveiller (car moins satisfaisants et ils sont importants aux yeux du client) sont la ponctualité, l'amplitude horaire, la fréquence de passage, et le confort aux arrêts.

SYNTHÈSE

IMAGE DU RÉSEAU ET INDICES DE FIDÉLITÉ

Le réseau bénéficie d'une bonne image il est jugé dans l'ensemble **compétent, écologique, dynamique** et **à l'écoute de ses clients**.

De même, **les indices de fidélité sont prometteurs** : **38%** des clients interrogés auraient la possibilité de faire leur déplacement avec un autre mode. Toutefois, il est important de retenir que 34% des voyageurs abandonneraient l'utilisation du réseau en l'absence de gratuité.

LES ITEMS LES MIEUX NOTÉS

L'état général de la carrosserie : **97,4%**

L'information à bord : **97,2%**

Le sentiment de sécurité à bord : **96,4%**



LES ITEMS LES MOINS BIEN NOTÉS

Facilité à changer de bus pour un même déplacement : **83,4%**

La fréquence de passage : **75,5%**

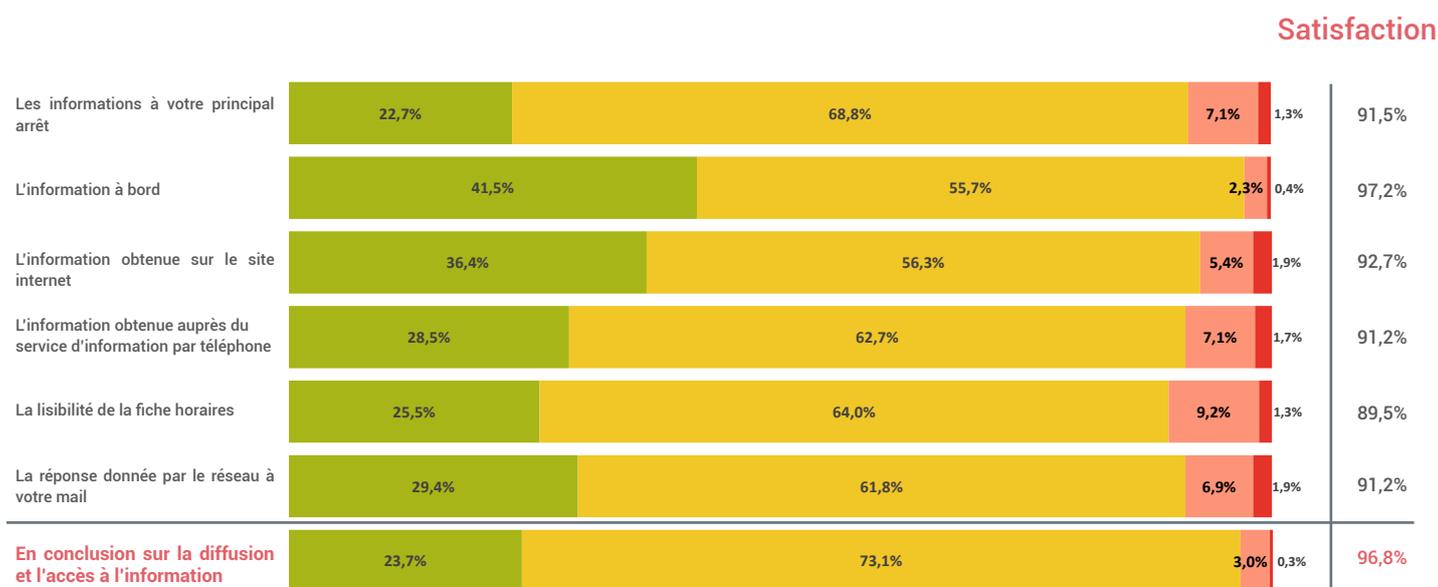
Le confort et l'attente aux points d'arrêts : **74,7%**



SATISFACTION PAR THÈME

LA DIFFUSION ET L'ACCÈS À L'INFORMATION

SATISFACTION DES DIFFÉRENTS CRITÈRES



Tous les aspects du thème informations sont appréciés des clients (toujours supérieurs à 90%).

SATISFACTION PAR THÈME

L'ACCUEIL DU PERSONNEL

SATISFACTION DES DIFFÉRENTS CRITÈRES

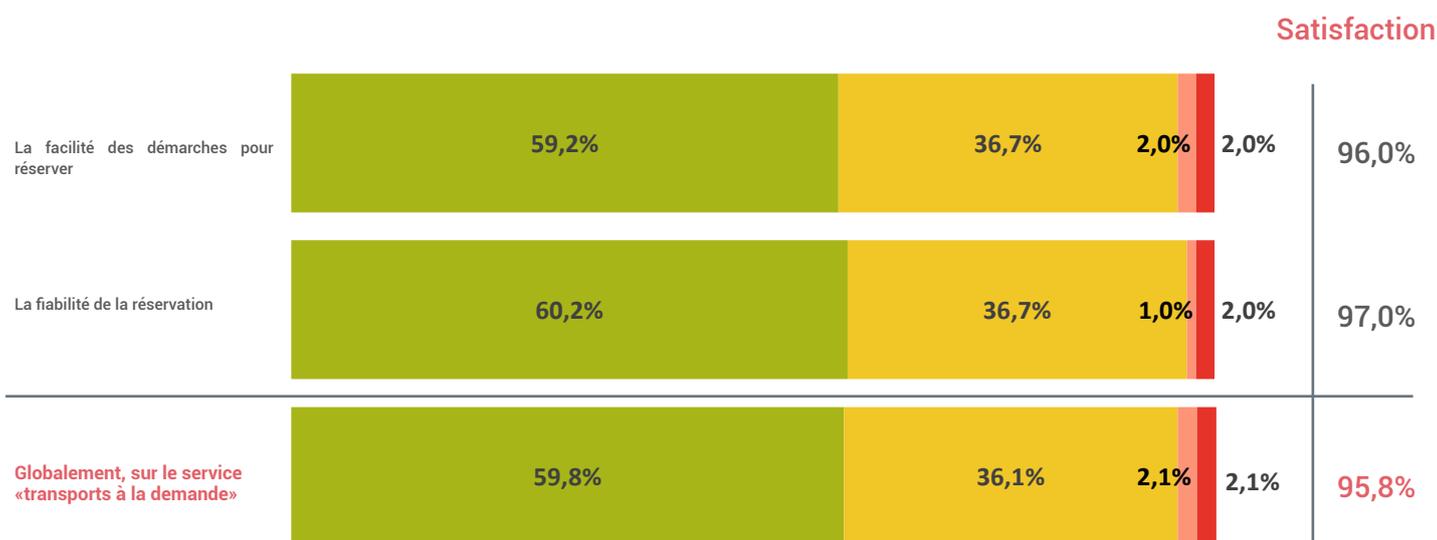


L'accueil du personnel est un point fort du réseau, que ce soit les conducteurs ou les conseillers au téléphone.

SATISFACTION PAR THÈME

TAD : LA RÉSERVATION

SATISFACTION DES DIFFÉRENTS CRITÈRES



SATISFACTION PAR THÈME

LA PROPRETÉ

SATISFACTION DES DIFFÉRENTS CRITÈRES

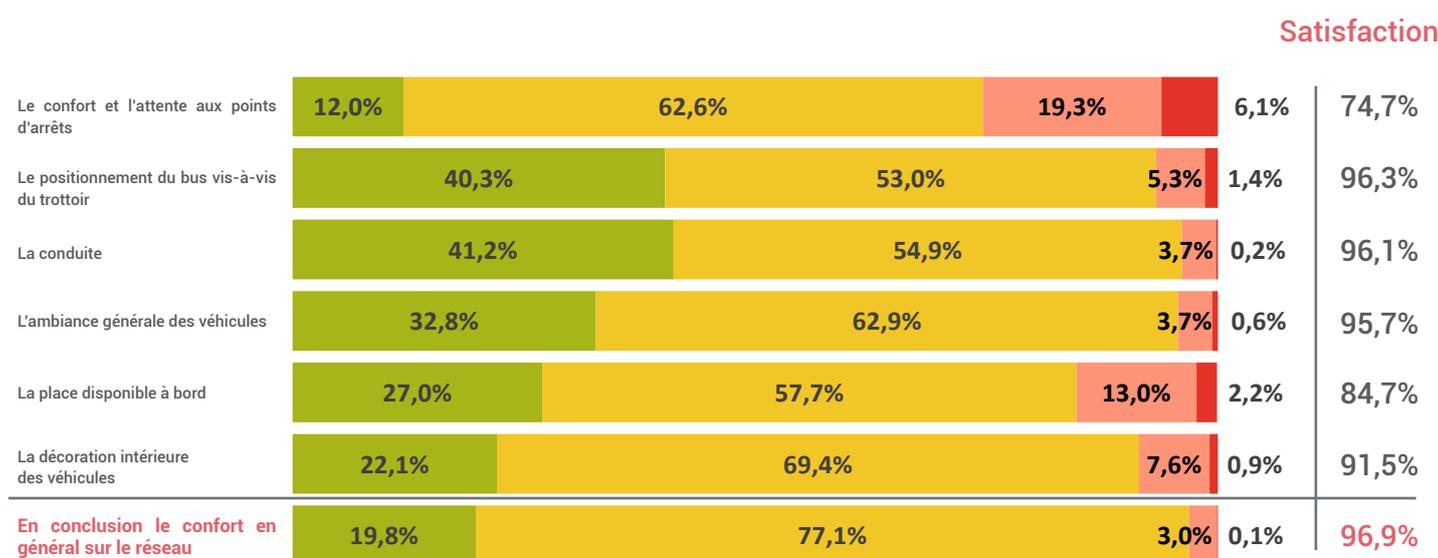


Très bon niveau de propreté, avec toutefois un léger retrait pour la propreté aux arrêts (88%).

SATISFACTION PAR THÈME

LE CONFORT DU VOYAGE

SATISFACTION DES DIFFÉRENTS CRITÈRES

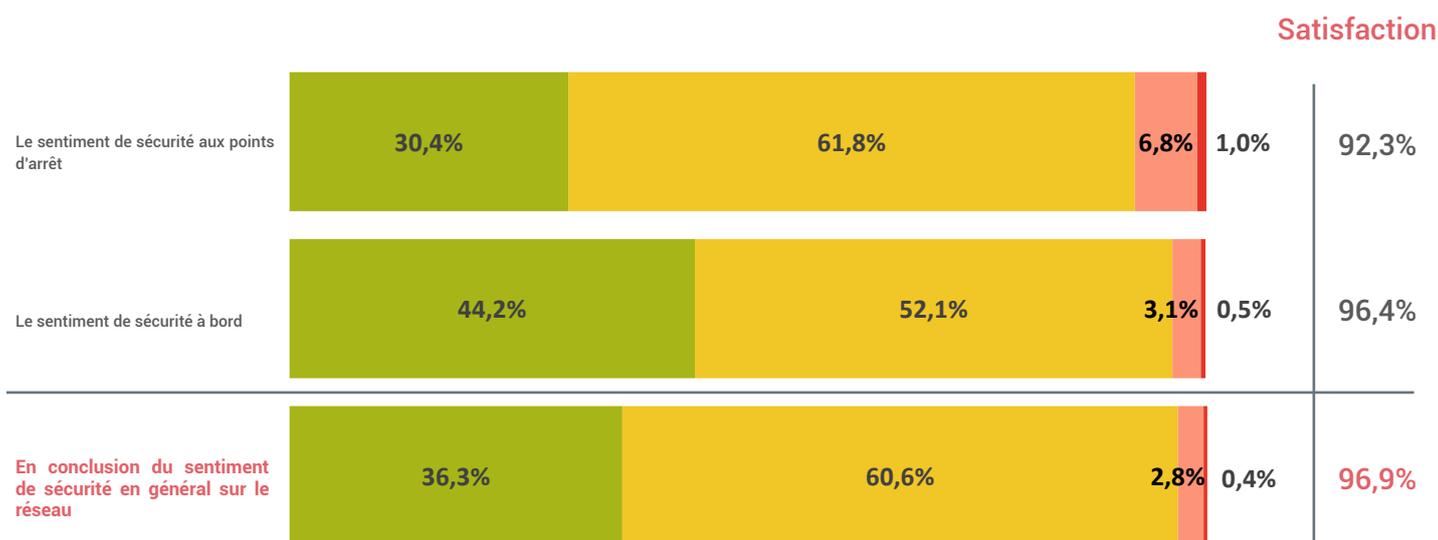


Ce sont de nouveau les points d'arrêt qui sont mis en exergue avec un taux de 75% pour le confort à l'attente.

SATISFACTION PAR THÈME

LA SÉCURITÉ

SATISFACTION DES DIFFÉRENTS CRITÈRES

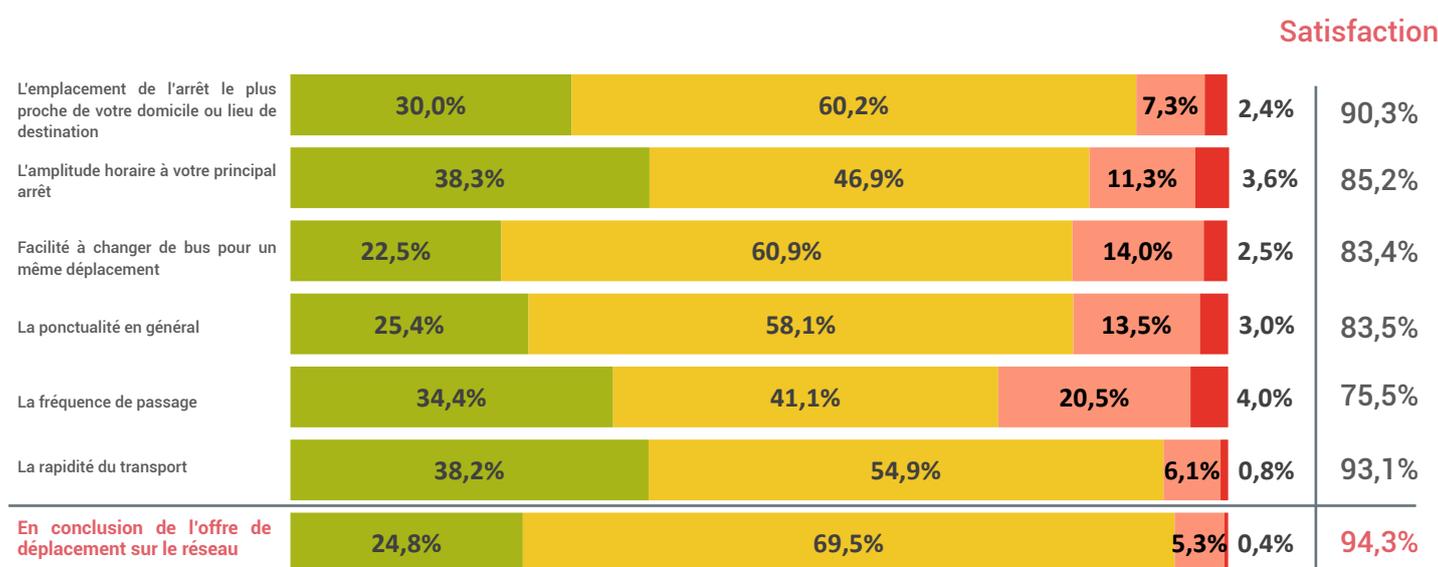


Les usagers se sentent totalement en sécurité que ce soit aux arrêts ou à bord des véhicules.

SATISFACTION PAR THÈME

LE DÉPLACEMENT

SATISFACTION DES DIFFÉRENTS CRITÈRES



43% des usagers font généralement des correspondances sur leur ligne habituelle.

Alors que spontanément, l'offre du réseau est très bien acceptée (94%), quelques clients remarquent le manque de ponctualité et le manque de fréquence de passage.

IMAGE DU RÉSEAU

