

ENQUÊTE DE SATISFACTION

2019

AUTOCARS FAURE

Vous transporter nous transporte



Présentation :

Cette enquête de satisfaction a été réalisée dans l'objectif d'améliorer la qualité de nos prestations et de mieux répondre aux attentes et aux besoins de nos usagers. Elle sera reconduite tous les ans.

Le résultat de celle-ci permet de dégager des pistes d'améliorations et d'associer un plan d'action.

Objectifs :

- **Mesurer** la qualité de service perçue par nos clients (élément majeur et déterminant pour la fidélisation des clients),
- **Définir** les attentes des clients,
- **Identifier** les axes d'améliorations,
- **Vérifier** l'efficacité des actions mises en œuvre précédemment

Méthodologie :

Afin de mener cette enquête, nous avons élaboré un questionnaire portant sur l'ensemble des engagements de services et se divisant en trois parties :

- Caractéristique de la mobilité de l'enquêté (questions 1 à 7),
- Satisfaction client autour de plusieurs thématiques (questions 8 à 33),
- Caractéristiques de l'enquêté (questions 34 à 37).

Le formulaire a été distribué sur l'ensemble du mois de Mai 2019 par les conducteurs et les contrôleurs à la montée dans le véhicule.

La population :

La cible de cette enquête est l'ensemble des usagers pour les activités de transport interurbain, de transport scolaire et de tourisme.

L'échantillon est représentatif : 83 personnes ont répondu à cette enquête.

La marge d'erreur est de 8% et le niveau de confiance de 98%.

Le taux de retour :

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour de la manière suivante :

Un taux de 0% à 29% est considéré comme faible,
Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant,
Un taux de plus de 60% est considéré comme très satisfaisant.

200 questionnaires ont été distribués, nous avons obtenu 83 réponses.

Le taux de réponse est de 41,5%.

Les seuils :

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables.

Si c'est le cas, ils devront faire l'objet d'une action d'amélioration.

Pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

Supérieurs à 80 % : résultat satisfaisant (points forts)

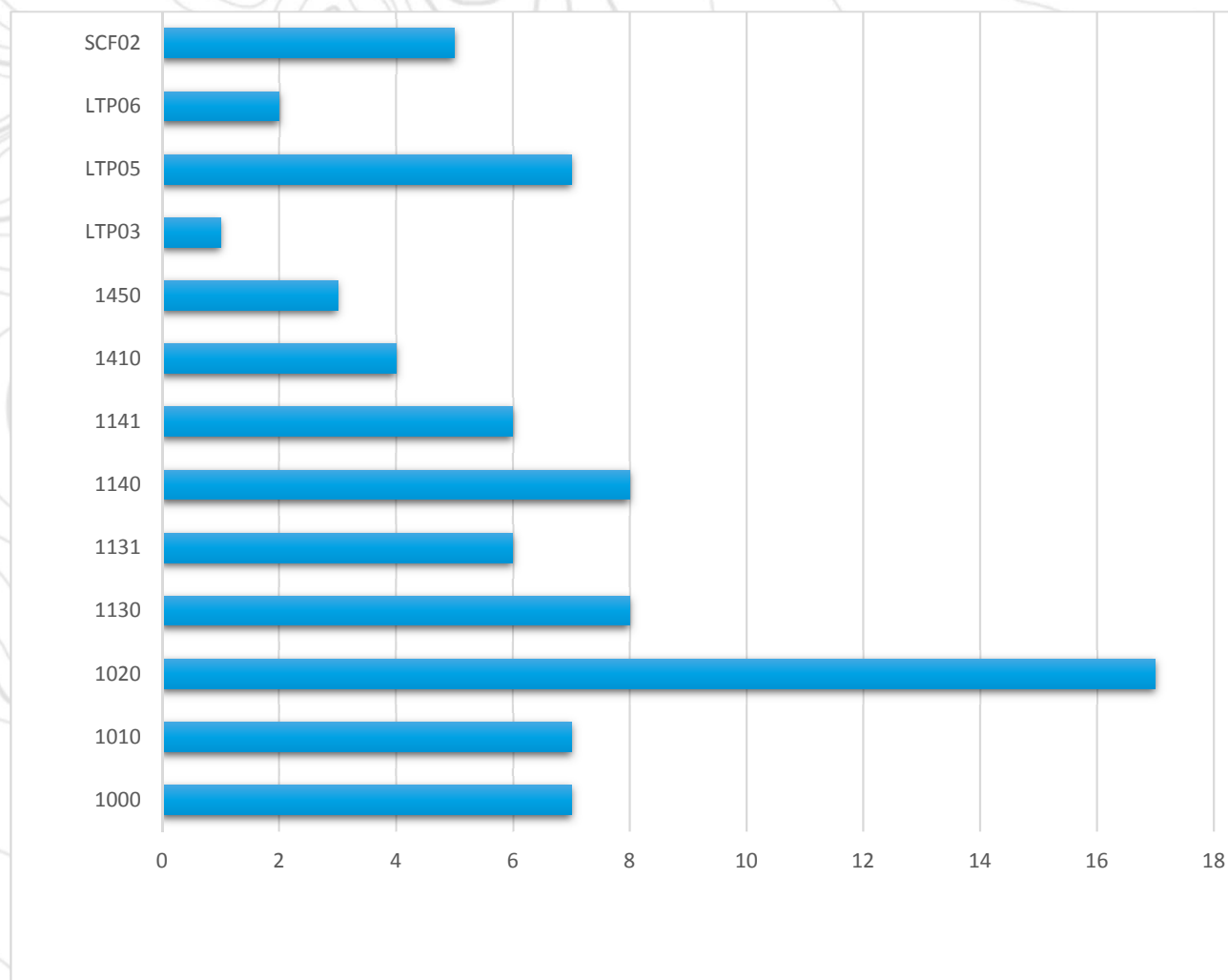
Entre 50% et 80% : résultat améliorable

Inférieur à 50% : résultat non tolérable

Question 1 :

Quelle ligne empruntez-vous ?

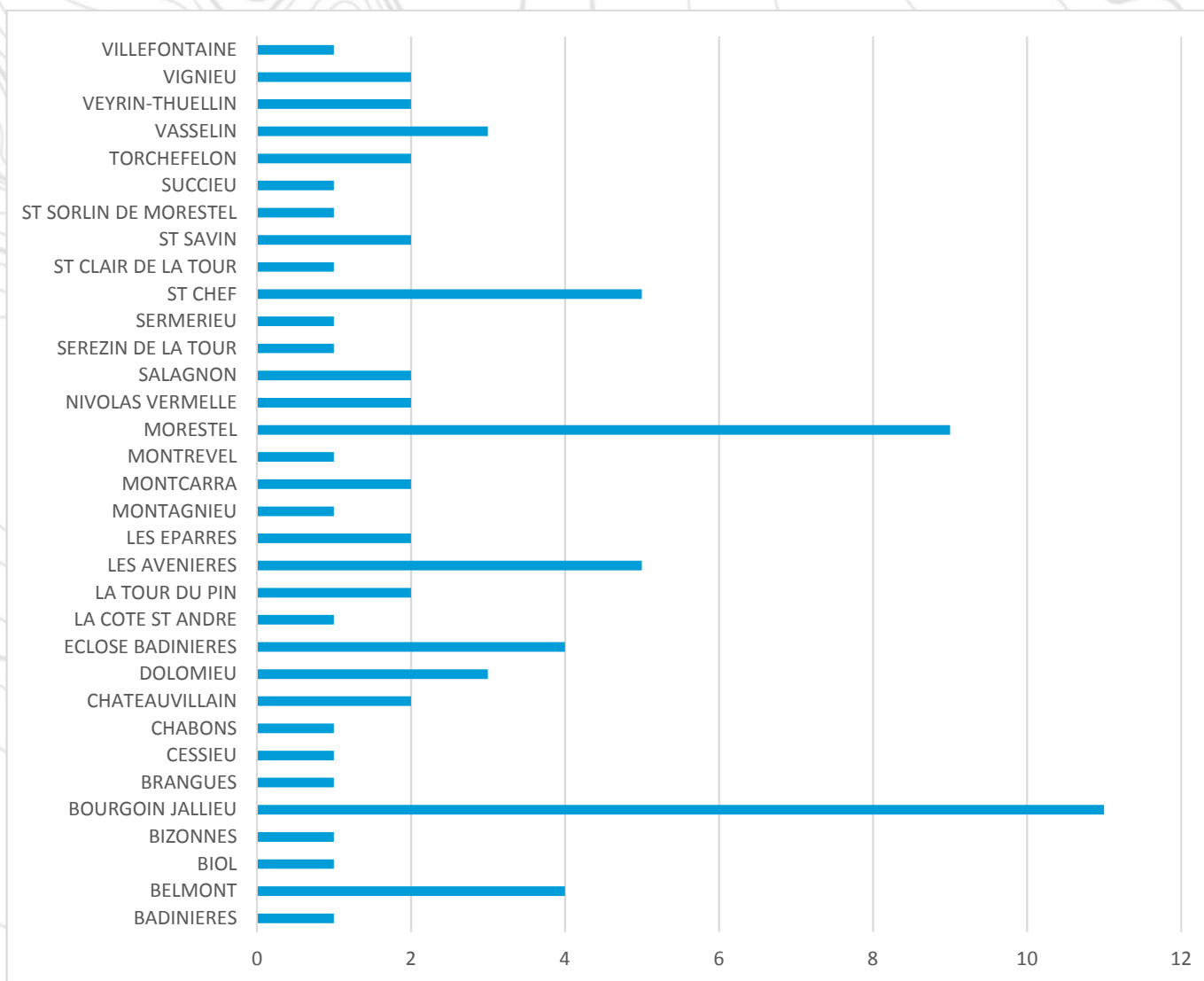
Commentaire : L'enquête a été diffusée sur l'ensemble des lignes (scolaires, régulières...) et concerne l'ensemble de nos autorités organisatrices



Question 2 :

Quelle est votre commune d'origine ?

ENQUÊTE SATISFACTION 2019

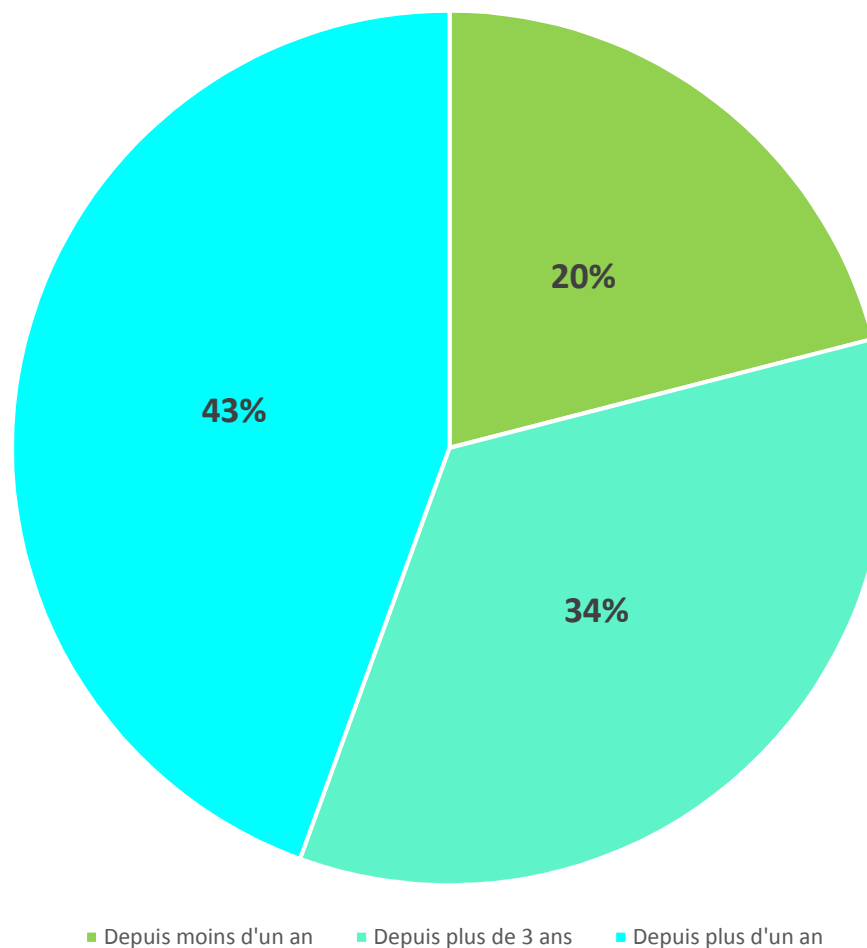


Taux de réponse : **95.18%**

Question 3 :

Depuis quand
utilisez-vous la
ligne ?

*Commentaire : 77% des
personnes questionnées
utilisent la ligne depuis plus
d'un an.*

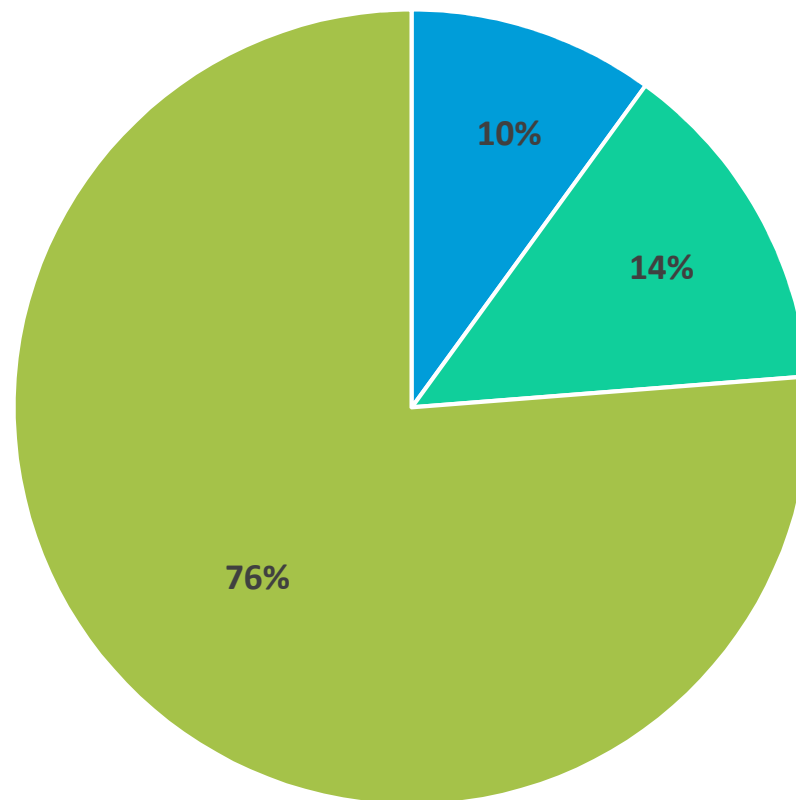


Taux de réponse : 100%

Question 4 :

A quelle fréquence utilisez-vous cette ligne ?

Commentaire : 76 % des voyageurs questionnés sont des usagers réguliers.



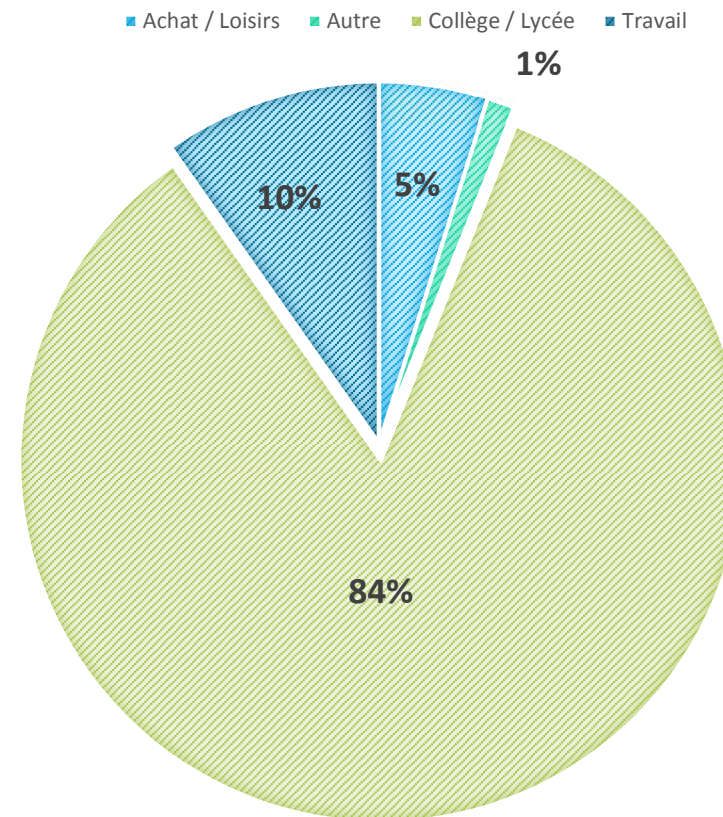
■ Occasionnellement (2 à 3 fois par mois) ■ Souvent (au moins 2 à 3 fois par semaine) ■ Tous les jours ou presque

Taux de réponse : 96%

Question 5 :

Quels sont les motifs de vos déplacements ?

Commentaire : 84 % des voyageurs sont des usagers scolaires.

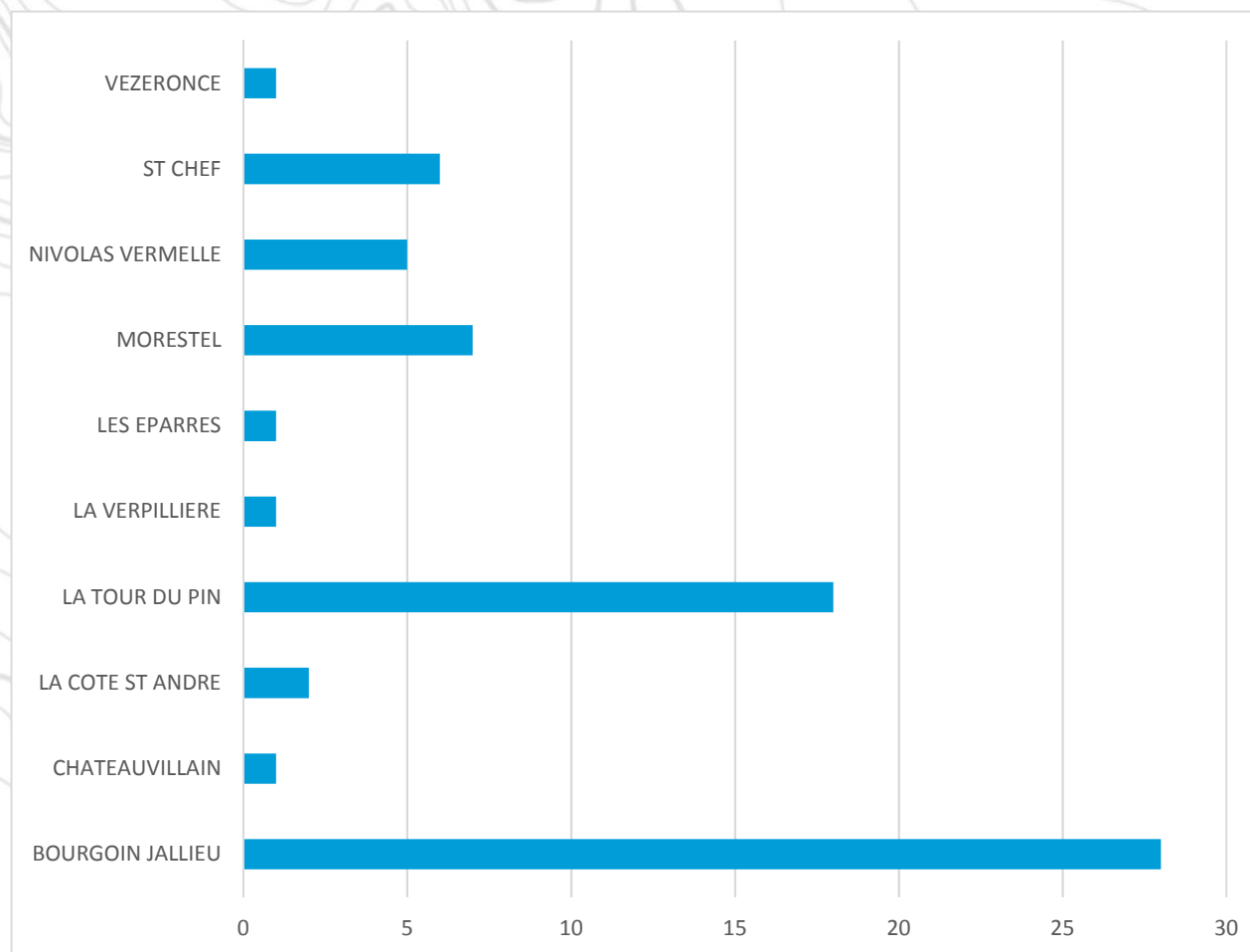


Taux de réponse : **99%**

Question 6 :

Quelles
Destinations ?

*Commentaire : Les communes
les plus citées possèdent des
établissements scolaires
importants.*



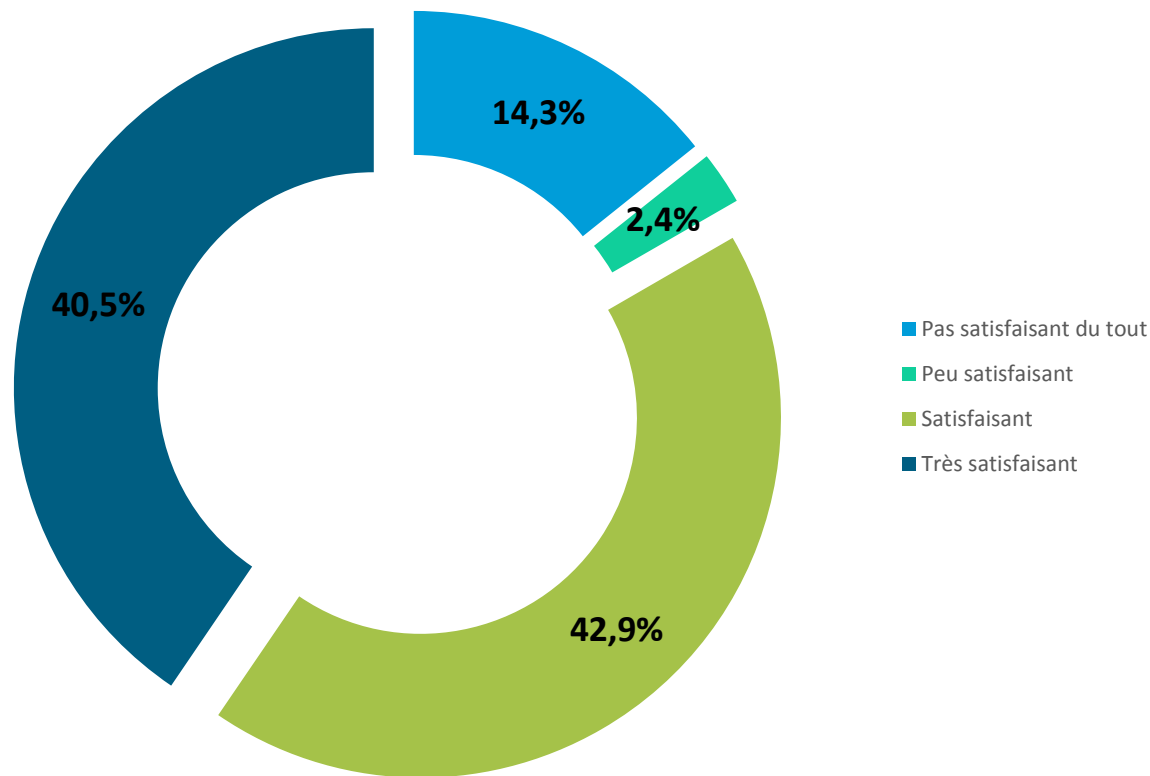
Taux de réponse : **84.34%**

Question 9 :

Comment jugez-vous le confort et la propreté de nos locaux ?



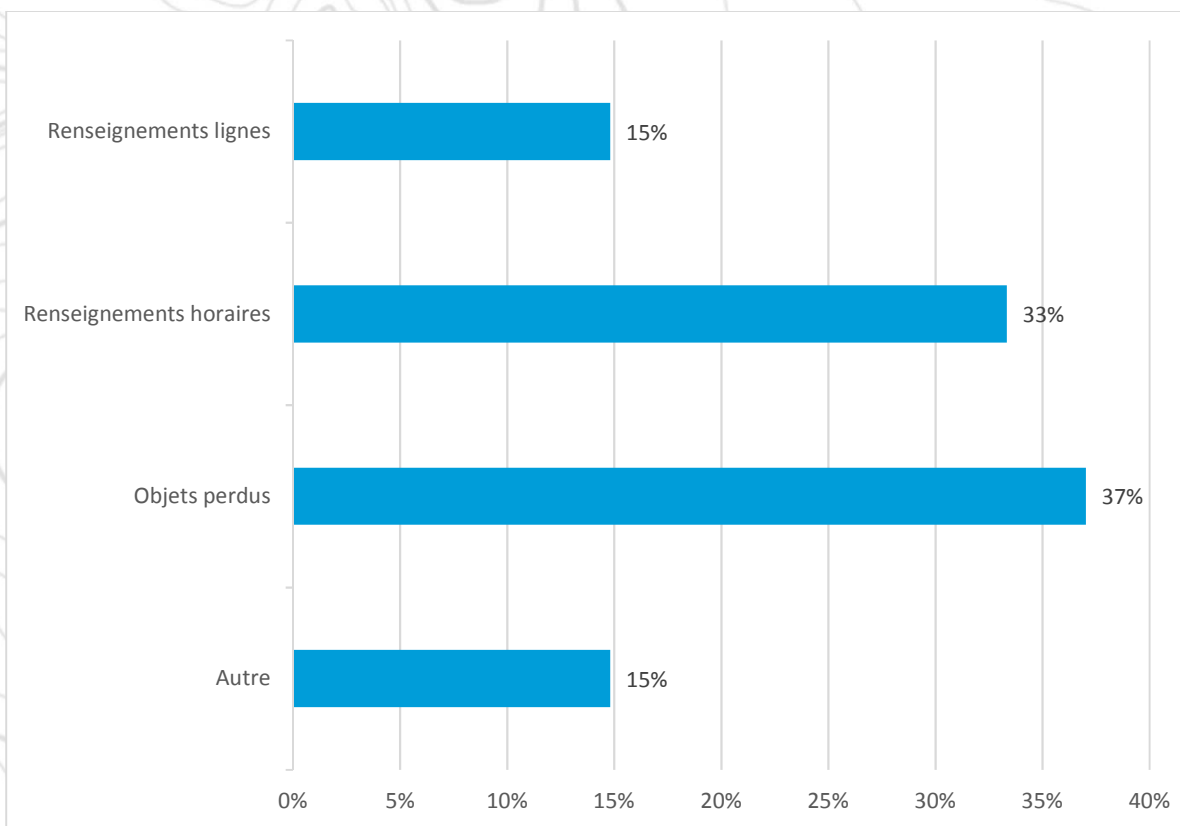
Commentaire : 83.4 % des voyageurs ayant répondu à la question sont satisfaits du confort et de la propreté des lieux.



Taux de réponse : 51%

Question 12 :

Si vous nous avez contactés par téléphone, quel était le motif de votre appel ?



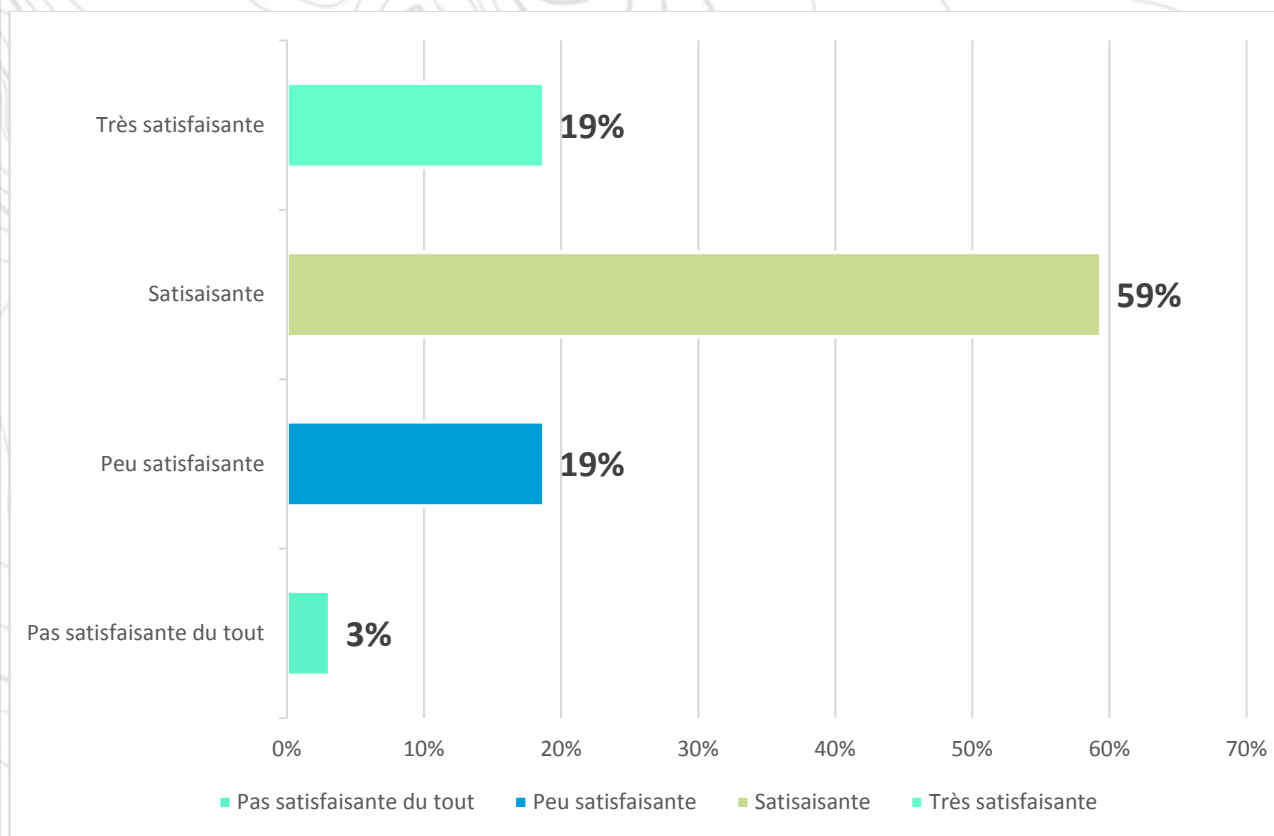
Taux de réponse : **33%**

Question 13 :

L'amplitude horaire de l'accueil téléphonique vous paraît-elle correcte ?



Commentaire : 78 % des voyageurs sont satisfaits de l'amplitude horaire de l'accueil.



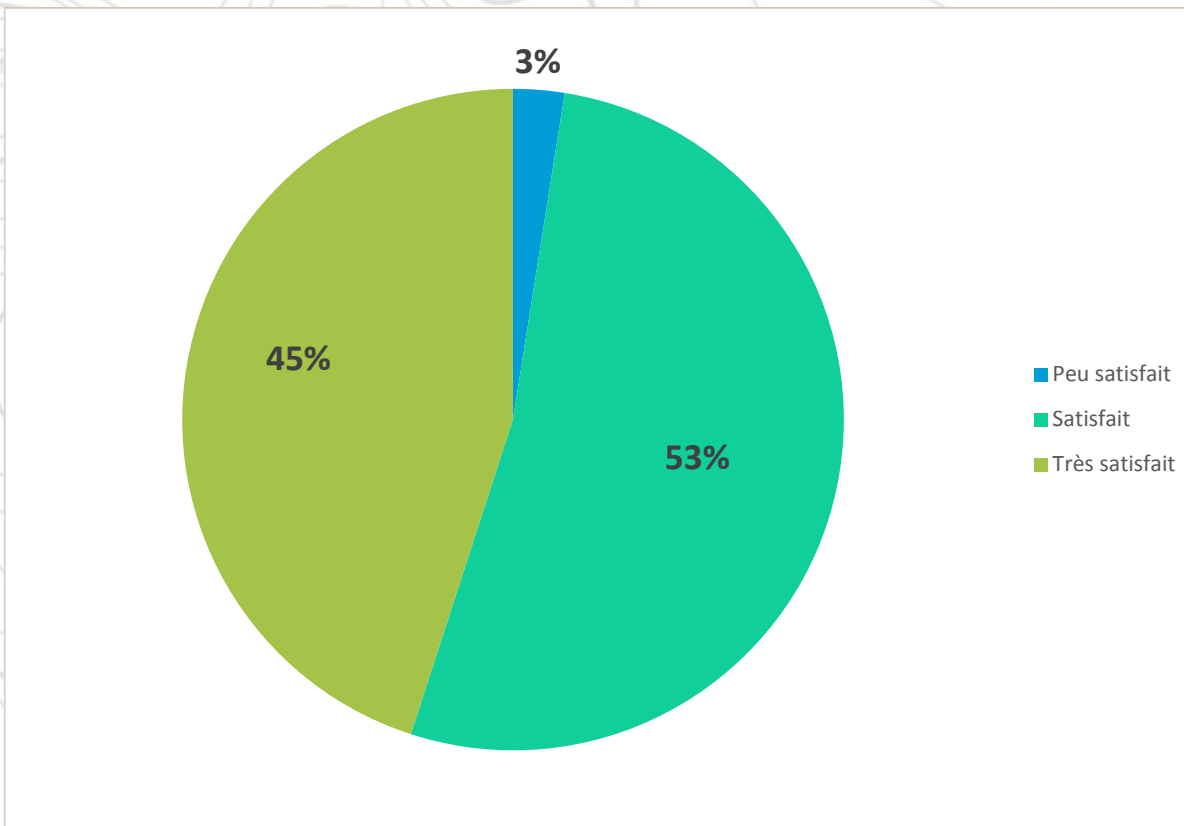
Taux de réponse : **39%**

Question 14 :

Comment jugez-vous l'accueil fait par notre personnel?



Commentaire : 98 % des voyageurs sont satisfaits de l'accueil.



Taux de réponse : **48%**

AUTOCARS FAURE

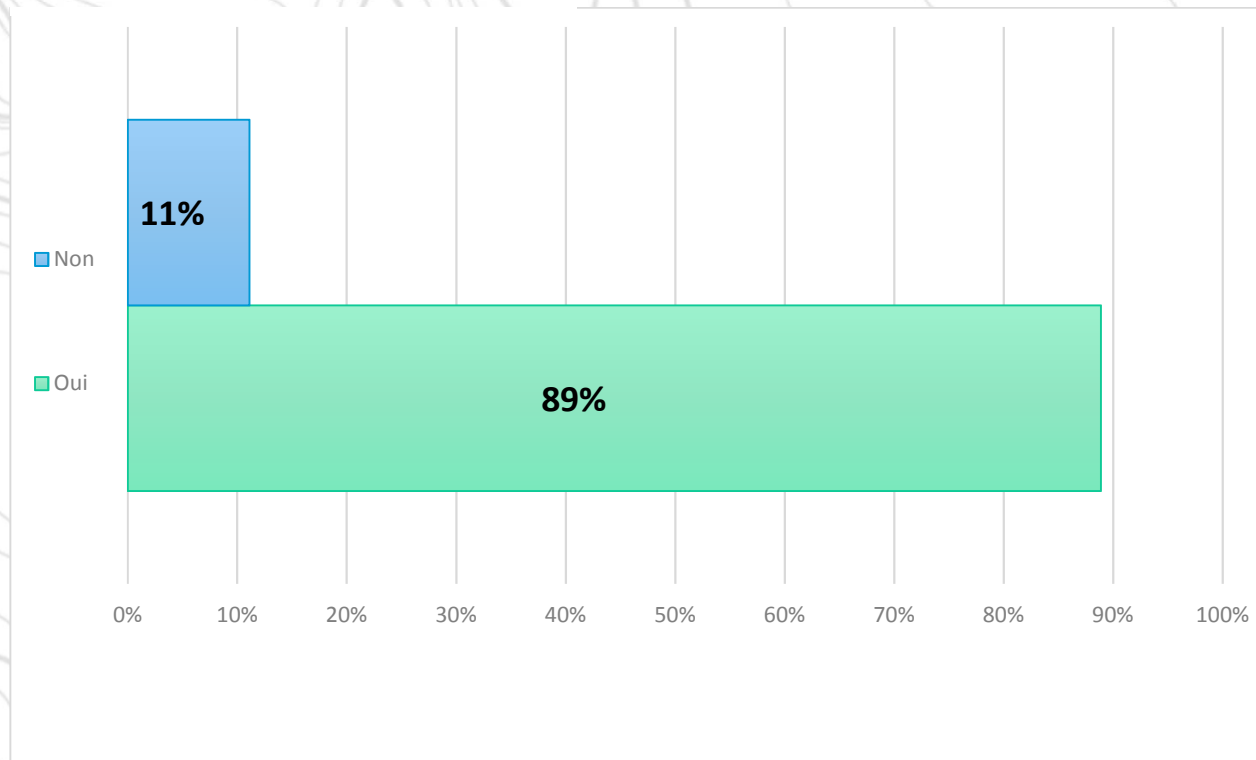
Question 15 :

Avez-vous obtenu les informations que vous attendiez ou la réponse à votre demande ?



Commentaire : 89 % des voyageurs ont obtenu les informations qui répondaient à leurs demandes.

ENQUÊTE SATISFACTION 2019



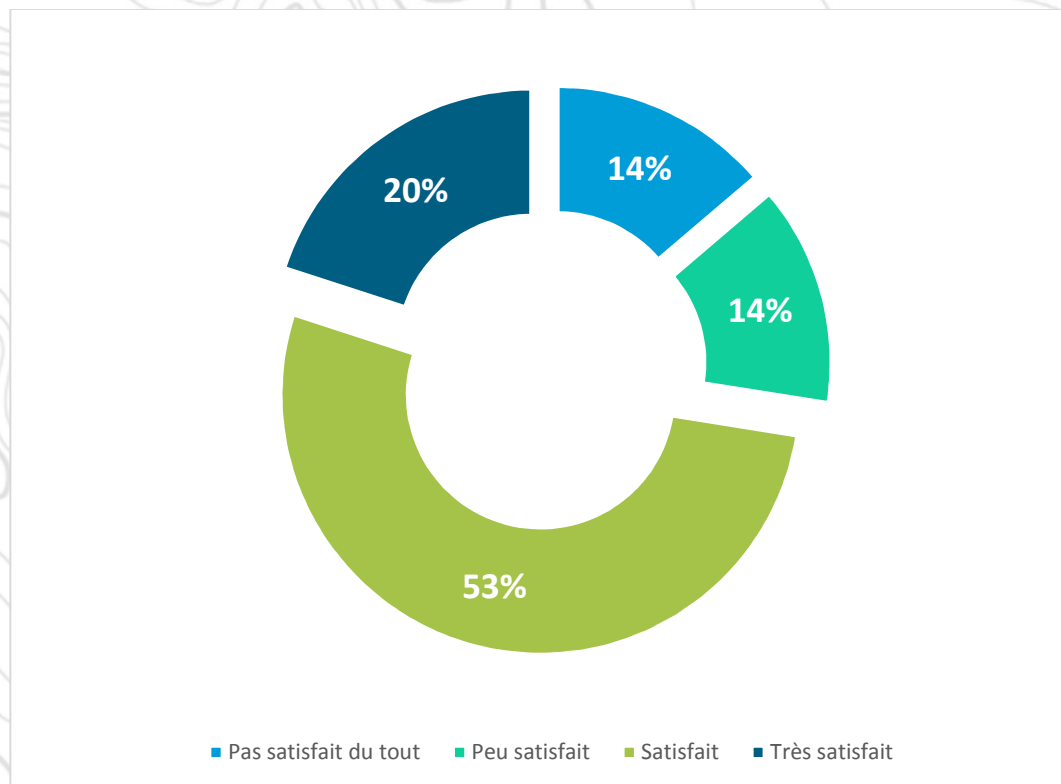
Taux de réponse : **43%**

Question 17 :

Comment jugez-vous les informations aux arrêts ?



Commentaire : 73 % des voyageurs sont satisfaits des informations aux arrêts.



Taux de réponse : **96.39%**

Question 18 :

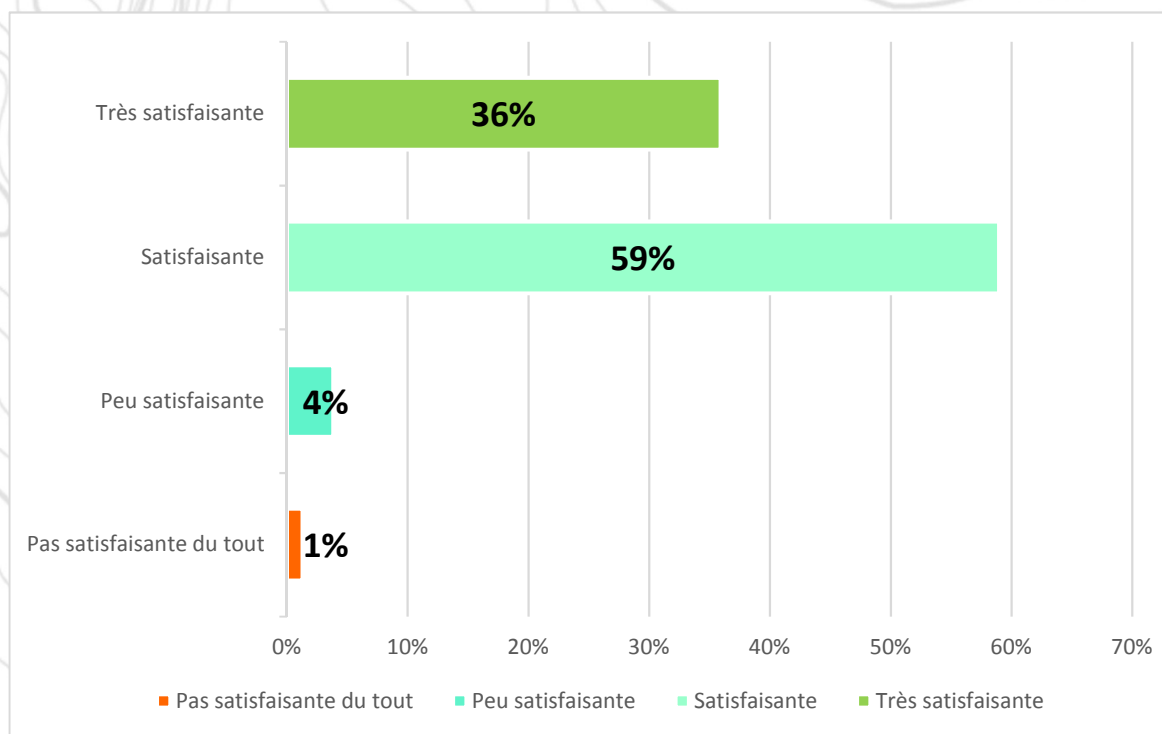
Remarques complémentaires à ce sujet :

Question 19 :

Comment jugez-vous les informations disponibles à bord ?



❖ Les horaires ne sont pas affichés sur l'ensemble des arrêts.



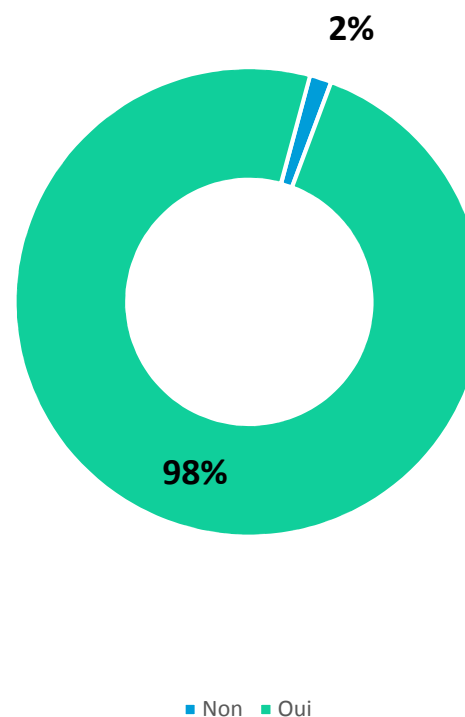
Taux de réponse : **93.98%**

Question 20 :

Si vous avez été confronté, durant votre trajet, à une situation perturbée, le conducteur a-t-il su gérer la situation ?



Commentaire : 98 % des voyageurs affirment que le conducteur sait gérer une situation perturbée.



Taux de réponse : **79.52%**

Question 21 :

Si non, pourquoi ?

- ❖ Le conducteur a utilisé son téléphone au volant lors de l'incident.

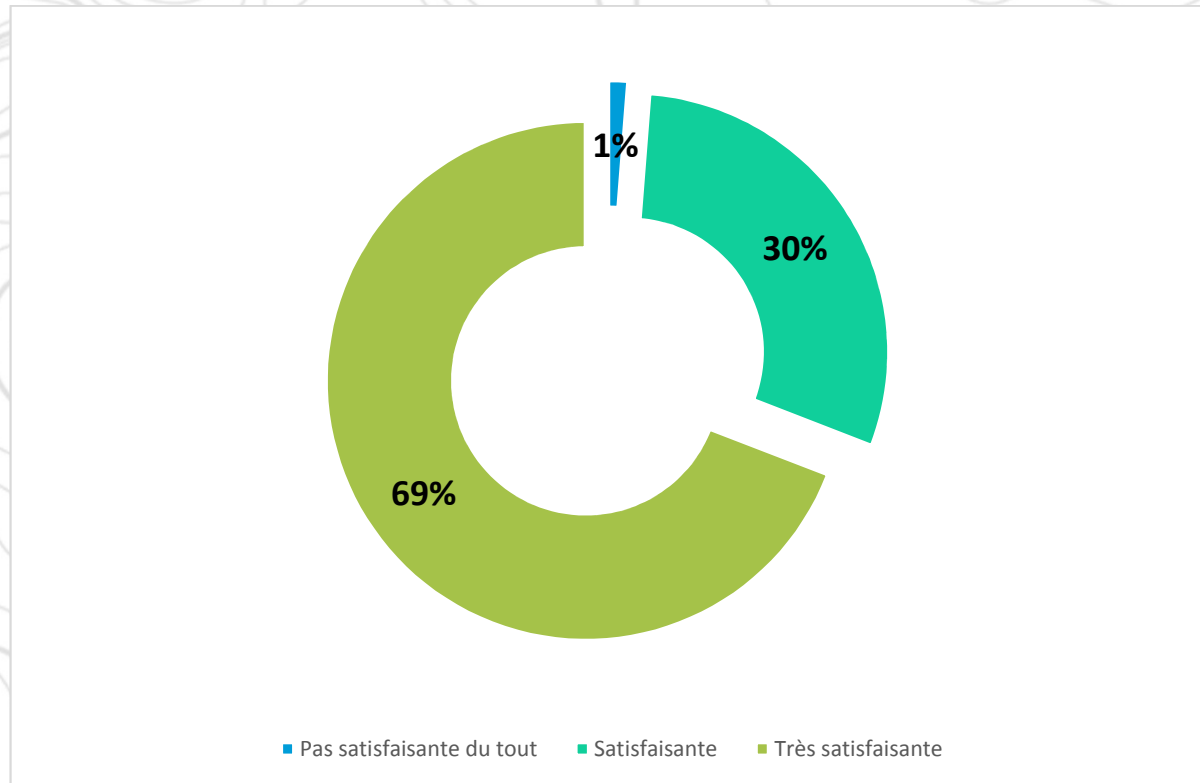
Taux de réponse : **1%**

Question 22 :

Comment jugez-vous la conduite du conducteur ?



Commentaire : 99 % des voyageurs sont satisfaits de la conduite de nos conducteurs.



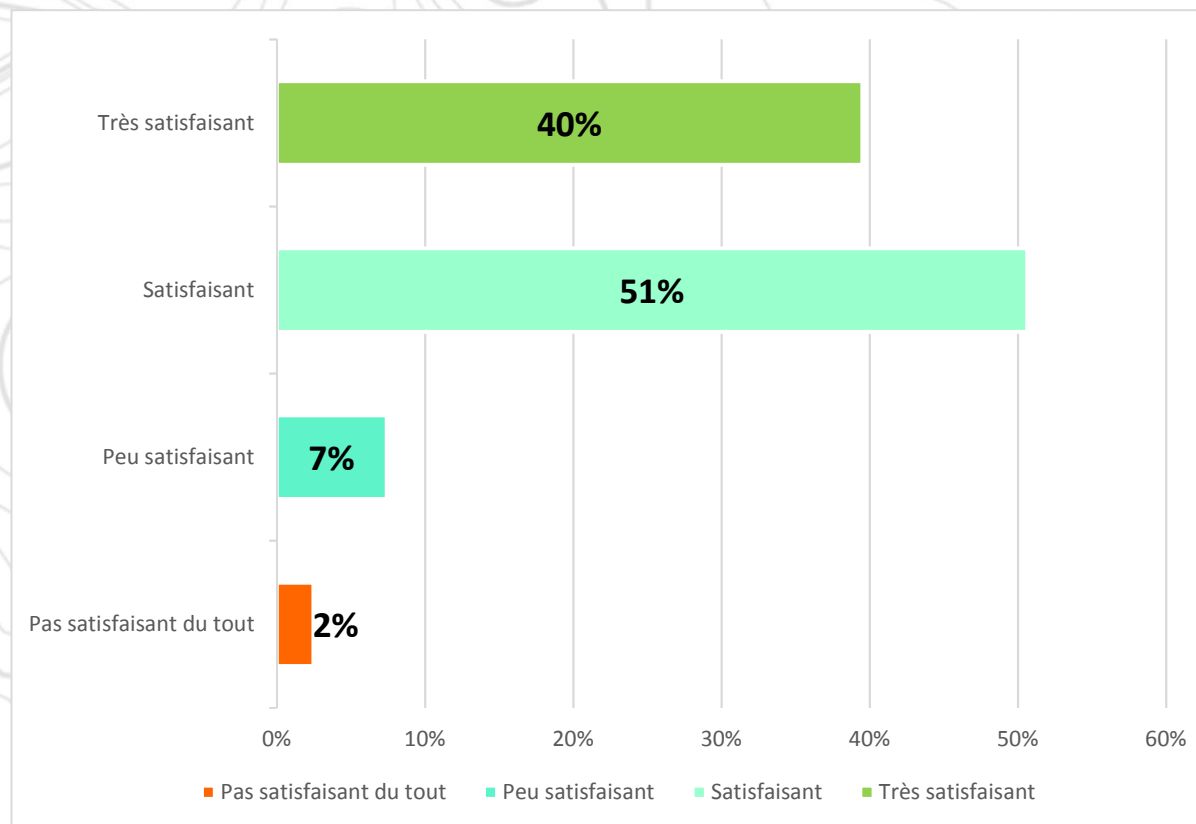
Taux de réponse : **97.59%**

Question 23 :

Comment jugez-vous le confort à bord ?



Commentaire : 91 % des voyageurs sont satisfaits du confort à bord du véhicule.



Taux de réponse : **97.59%**

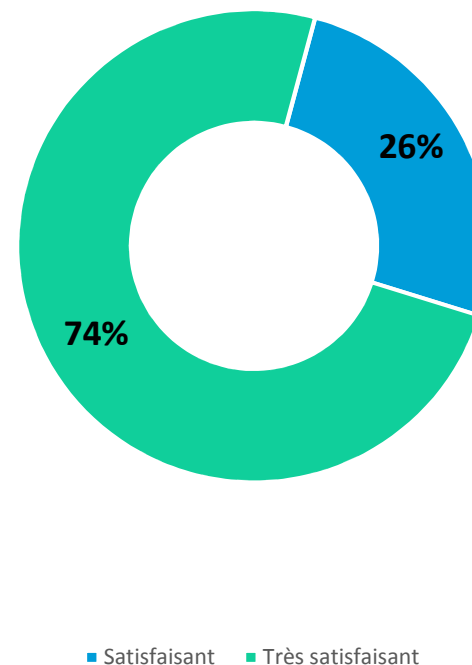
AUTOCARS FAURE

Question 24 :

Lors de votre montée à bord, comment jugez-vous d'une manière générale l'accueil fait par le conducteur ou la conductrice?



Commentaire : 100 % des voyageurs sont satisfaits de l'accueil de notre personnel roulant.



Taux de réponse : **98.80%**

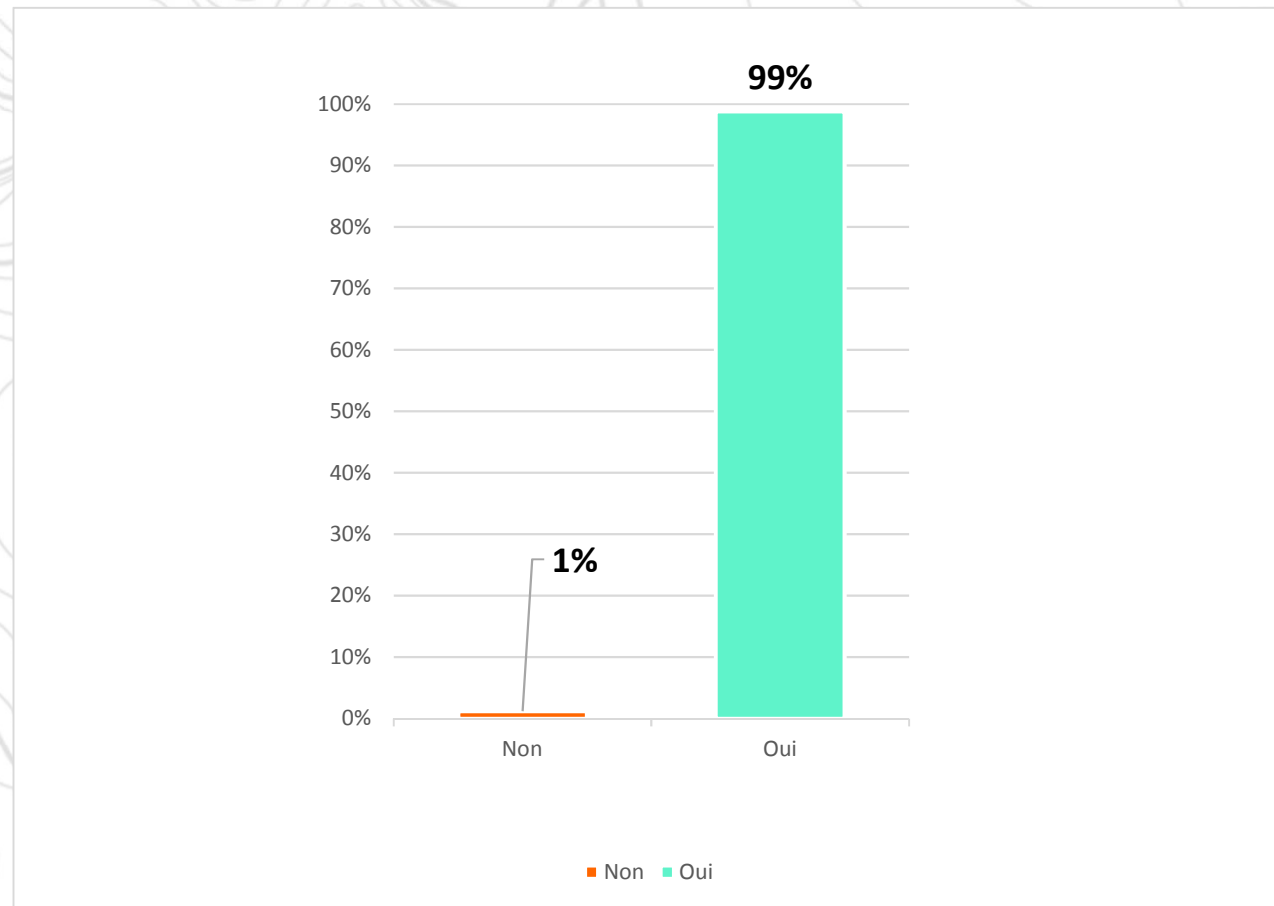
Question 25 :

Le conducteur vous a-t-il salué?



Commentaire : 99 % des voyageurs affirment que le conducteur les a salués.

ENQUÊTE SATISFACTION 2019



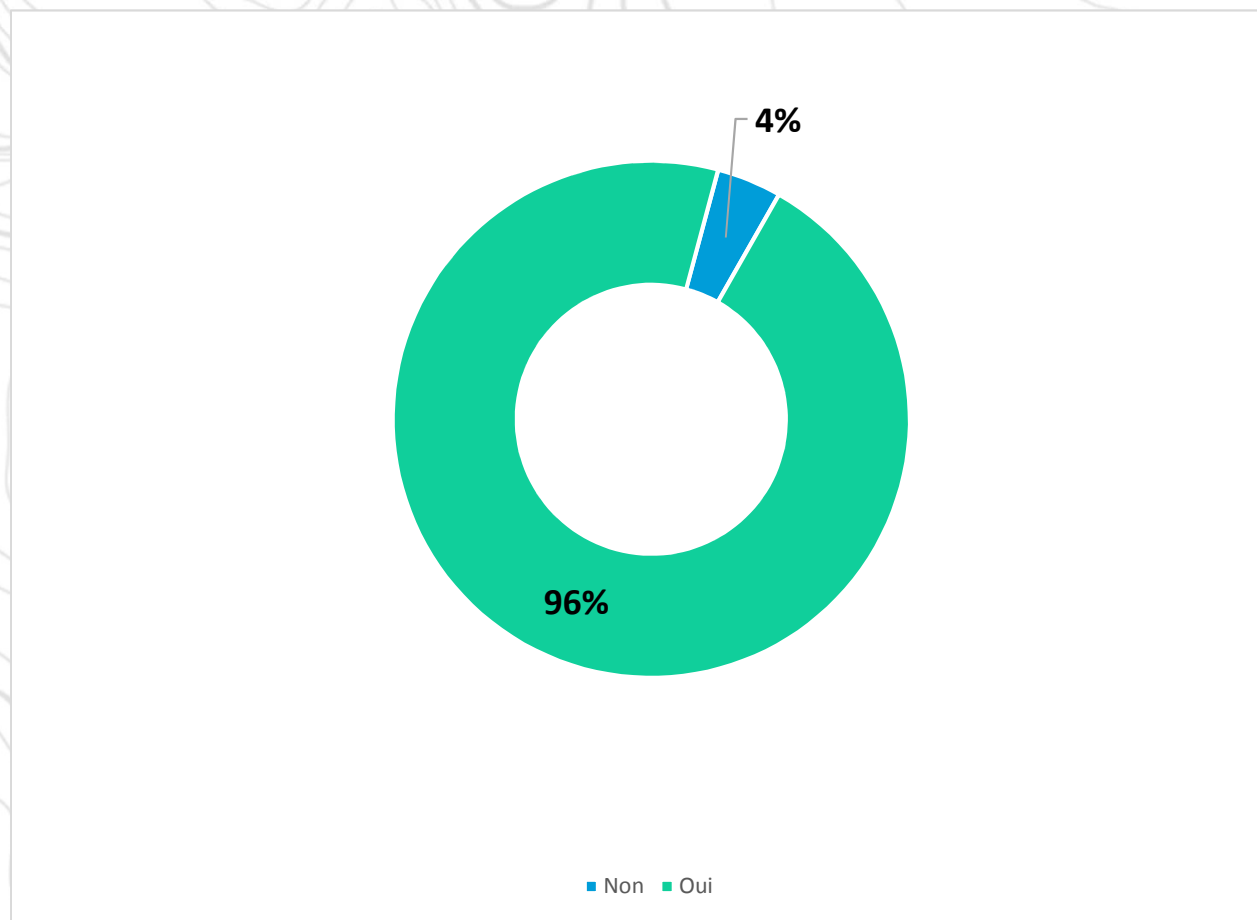
Taux de réponse : 100%

Question 26 :

A-t-il été en mesure de répondre à vos questions concernant l'horaire, les tarifs ou les arrêts de la ligne?



Commentaire : 96 % des voyageurs affirment que le conducteur a été en mesure de répondre à leurs questions.



Taux de réponse : **89.16%**

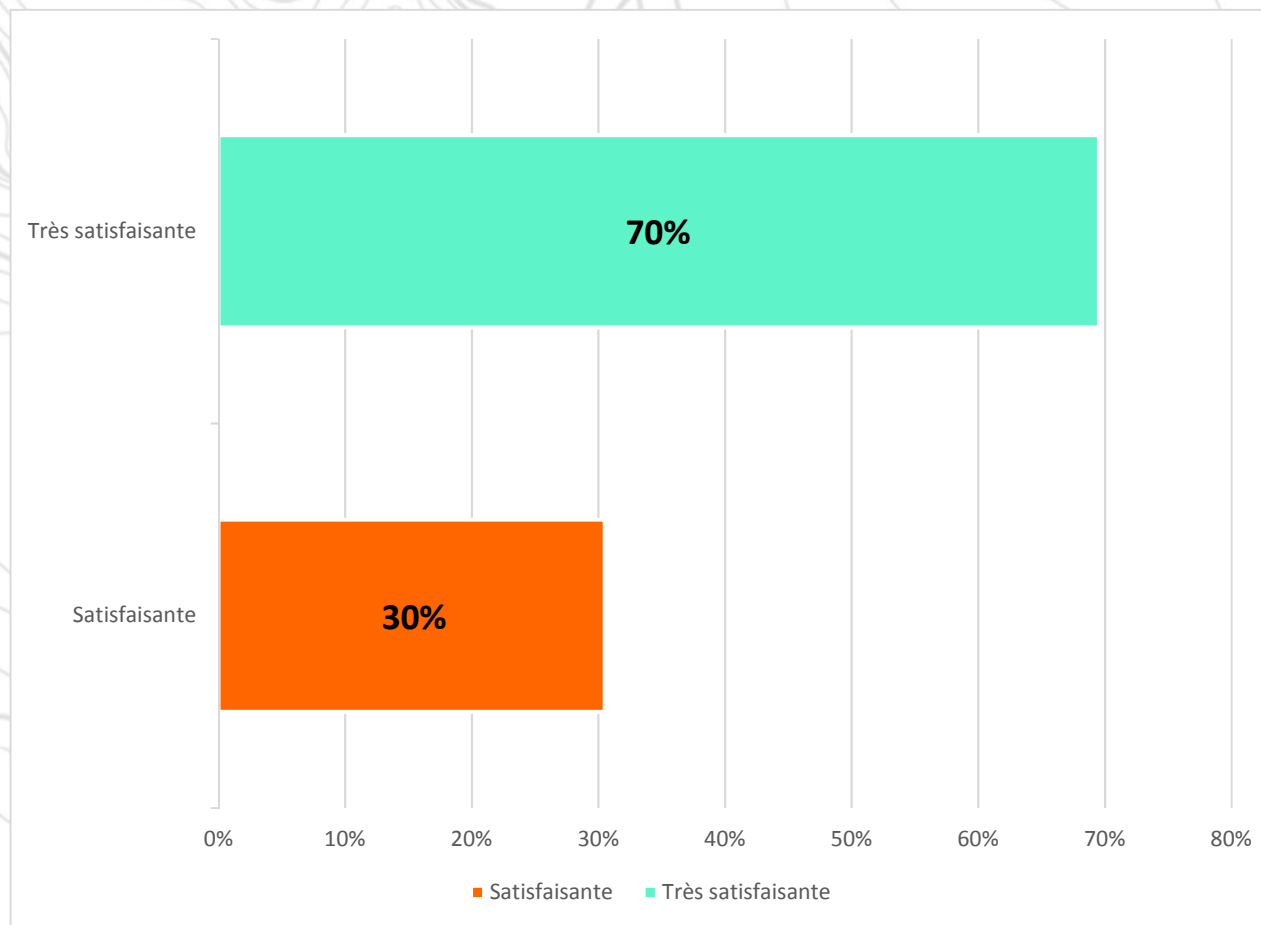
Question 27 :

La tenue de notre personnel de conduite :



Commentaire : 100 % des voyageurs sont satisfaits de la tenue de notre personnel.

ENQUÊTE SATISFACTION 2019



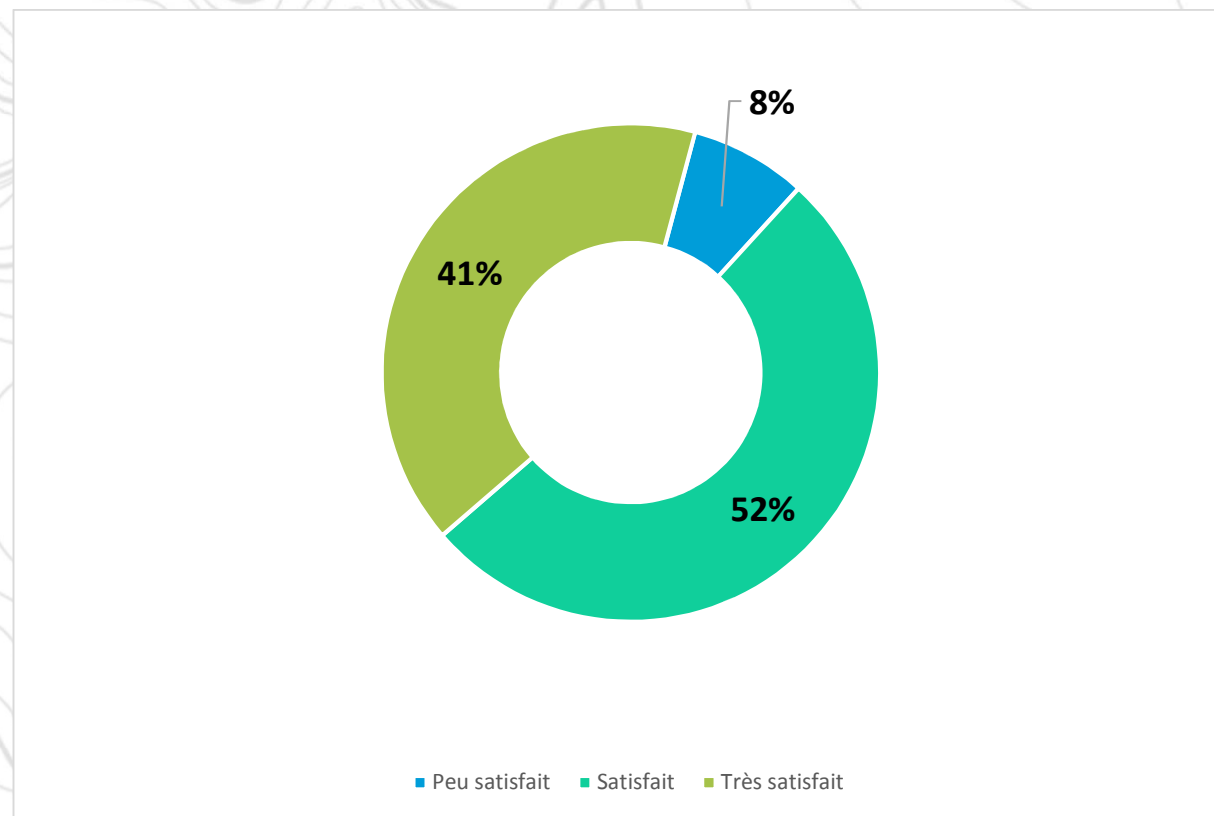
Taux de réponse : **98.80%**

Question 28 :

En ce qui concerne la ponctualité des cars au départ de la ligne et à l'arrivée, vous êtes:



Commentaire : 8% des voyageurs ne sont pas satisfaits de la ponctualité des véhicules.

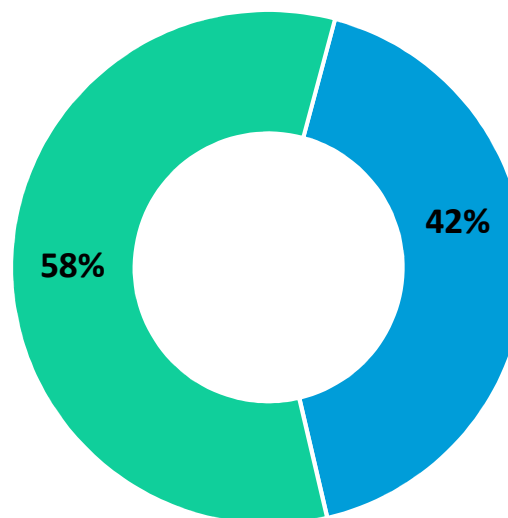


Taux de réponse : **95.18%**

Question 29 :

Avez-vous déjà perdu un objet à bord de nos autocars ?

Commentaire : 58% des voyageurs ont déjà perdu un objet à bord du véhicule



■ Non ■ Oui

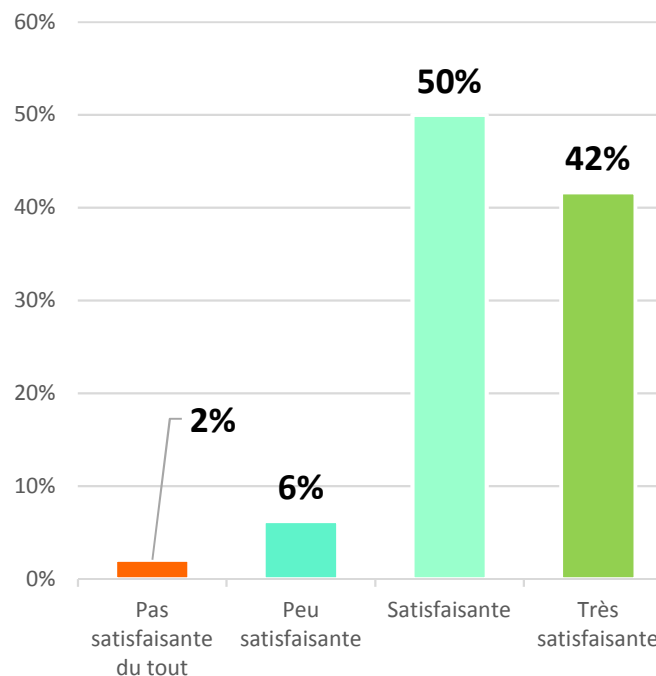
Taux de réponse : 100%

Question 30 :

Si oui, comment jugez-vous
notre procédure pour
restituer les objets trouvés ?



*Commentaire : 92% des voyageurs
sont satisfaits de notre procédure
pour restituer les objets trouvés.*



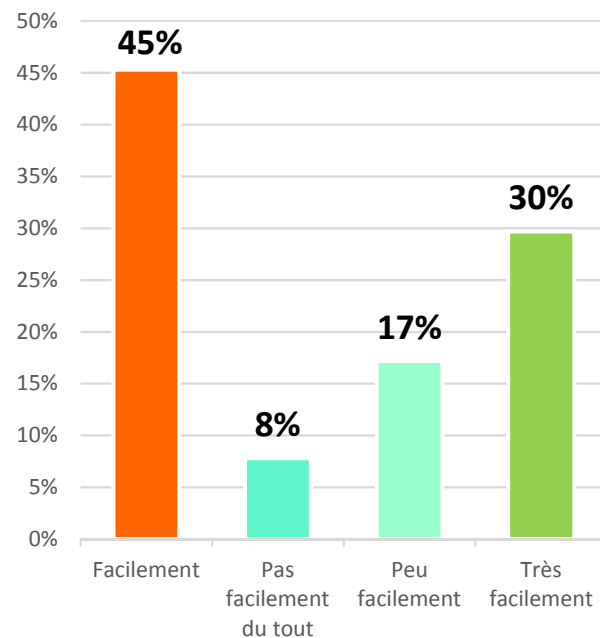
Taux de réponse : 100%

AUTOCARS FAURE

Question 31 :

Avez-vous trouvé l'information nécessaire en cas de travaux, déviation, changement d'horaire de votre ligne ?

Commentaire : 25% des usagers n'obtiennent pas l'information nécessaire lors des situations perturbées ou changements... Des actions correctives sont à l'étude (cf synthèse).



Taux de réponse : 77.11%

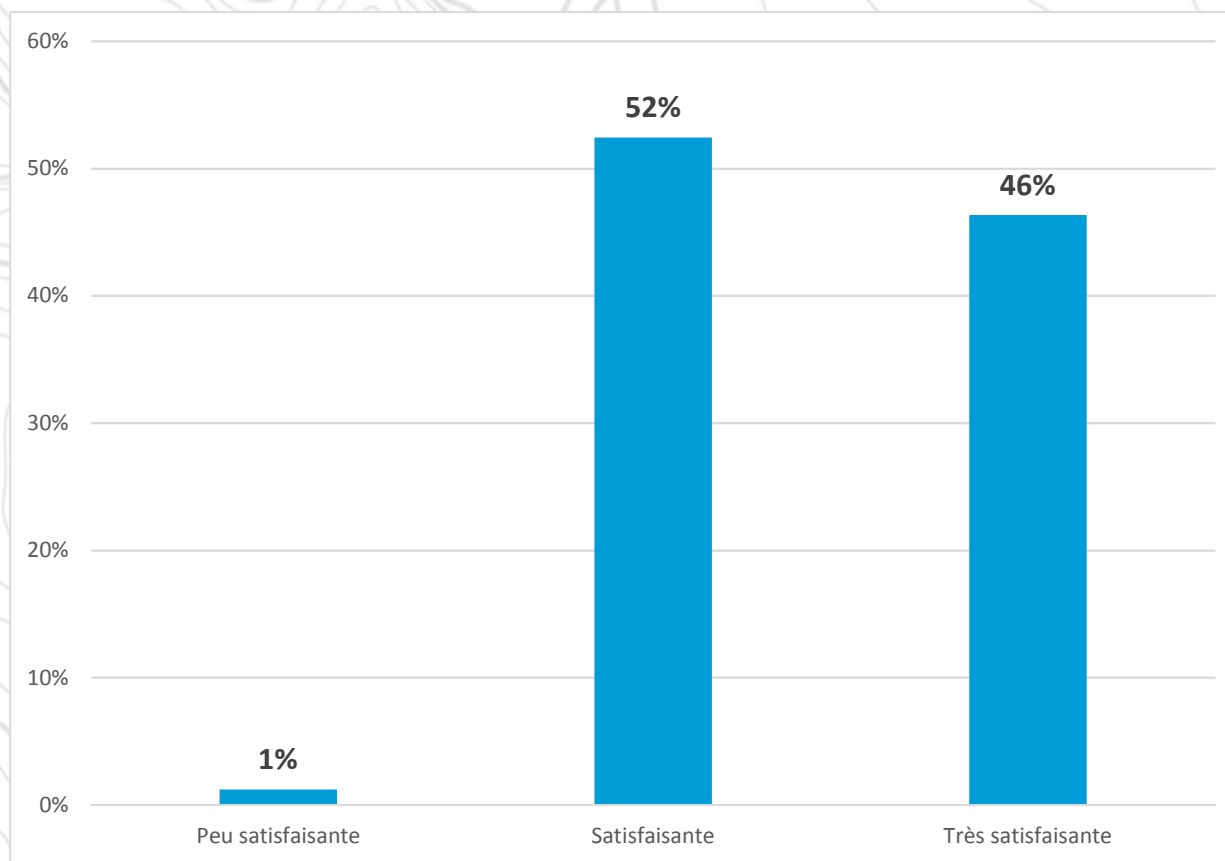
Question 32 :

Comment jugez-vous la propreté des cars ?



Commentaire : 98% des usagers sont satisfaits de la propreté des cars.

ENQUÊTE SATISFACTION 2019



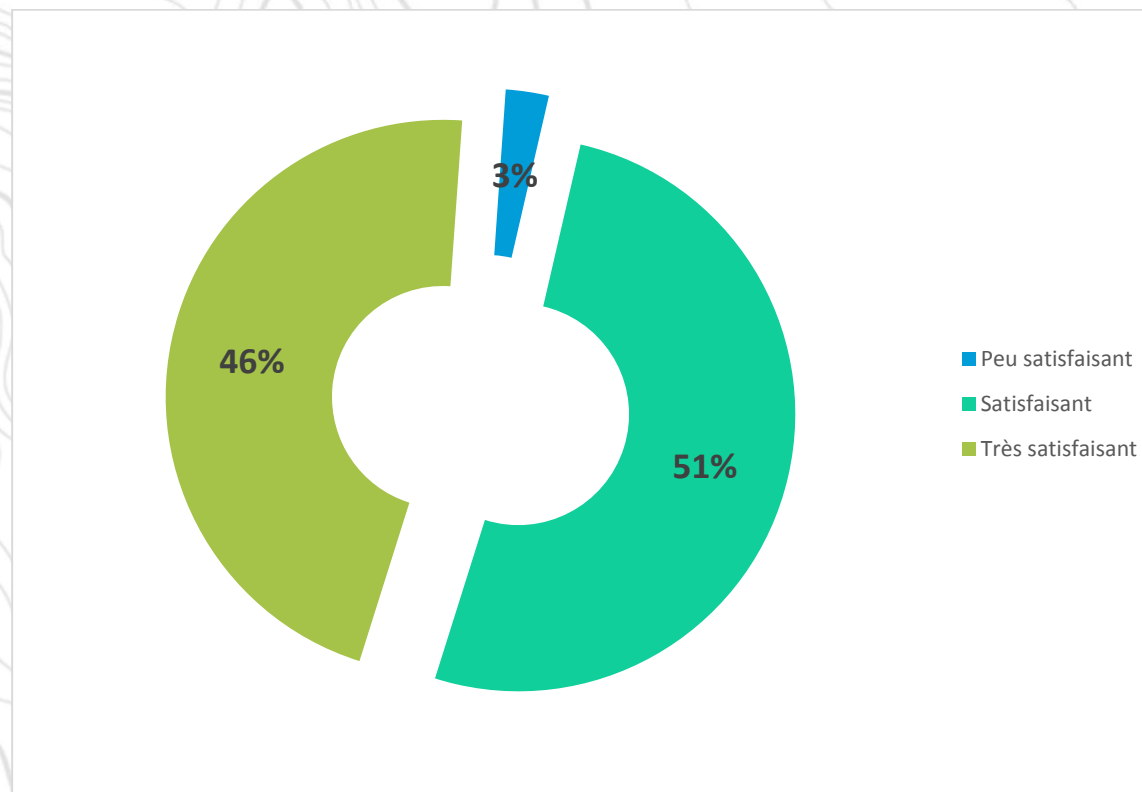
Taux de réponse : 99%

Question 33 :

Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité de nos services ?



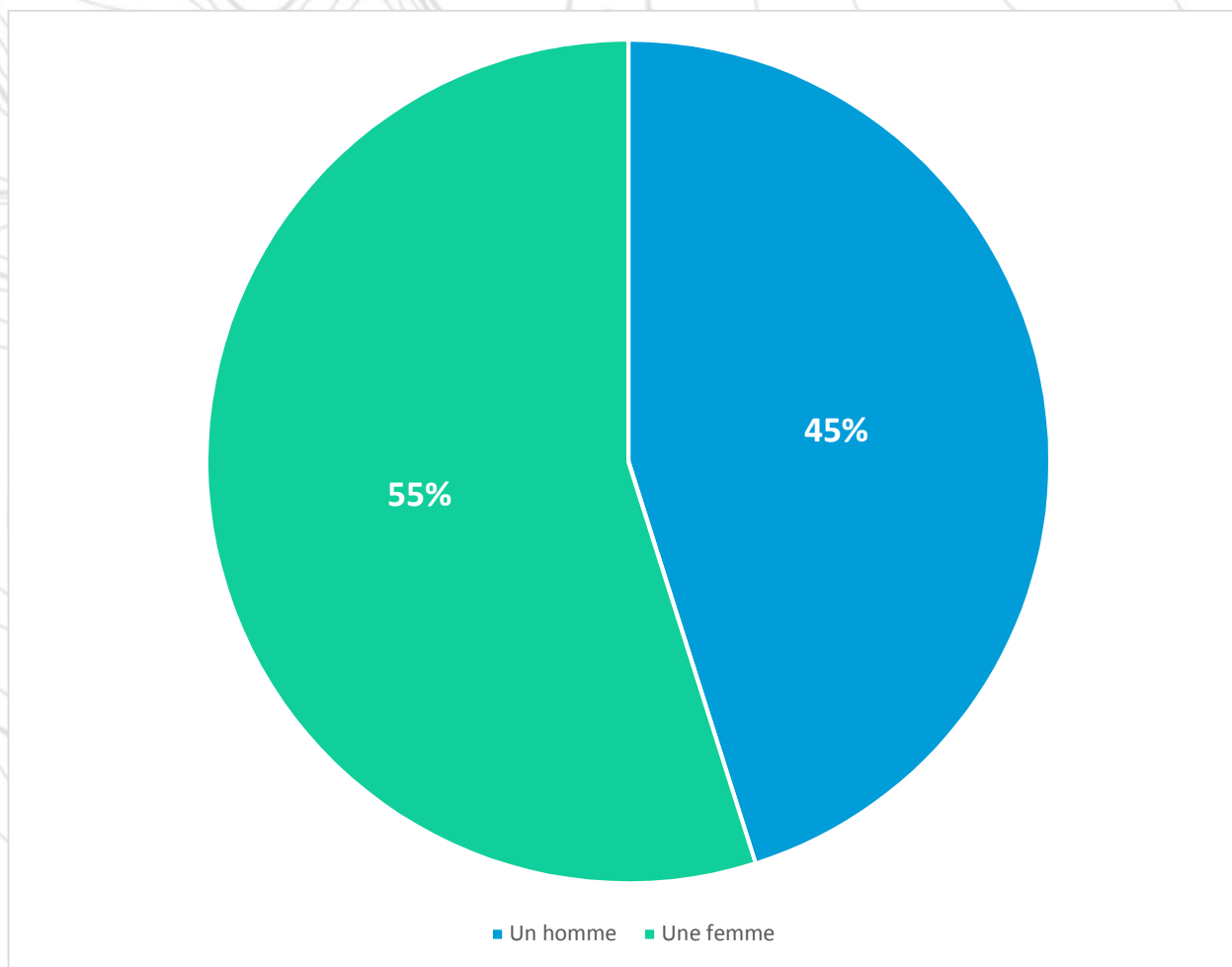
Commentaire : 97 % des voyageurs sont satisfaits de la qualité de nos services.



Taux de réponse : **96%**

Question 34 :

Etes-vous ?



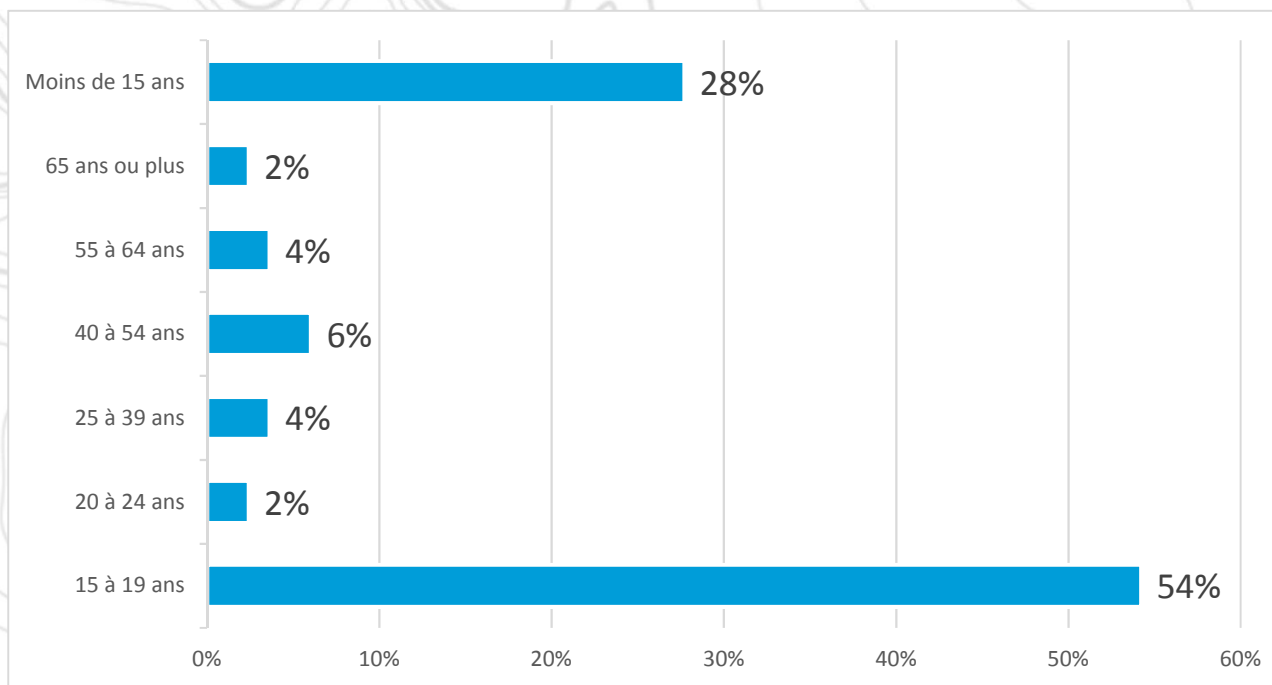
Taux de réponse : **99%**

Question 35 :

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

***Commentaire :** 82 % des voyageurs ont moins de 19 ans. Cette part importante est due à une utilisation majeure du car pour se rendre à un établissement scolaire.*

ENQUÊTE SATISFACTION 2019

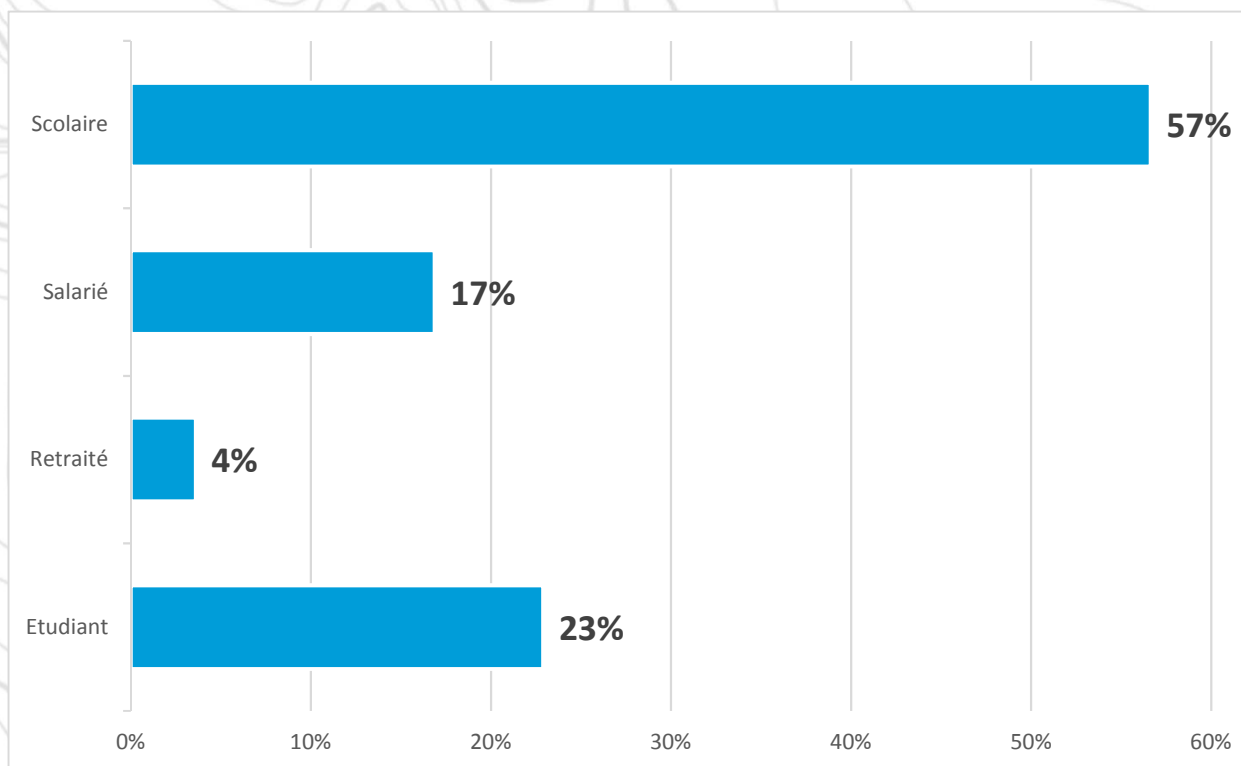


Taux de réponse : **100%**

Question 36 :

Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

Commentaire : Par conséquent, les scolaires et les étudiants sont les deux catégories socio-professionnelles fortement représentées (80% des voyageurs).



Taux de réponse : 100%

SYNTHÈSE :

- Cette enquête met en évidence un taux de satisfaction de 97 % et contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Nous atteignons nos objectifs et engagements de service auprès de nos voyageurs.

Deux axes doivent être considérés comme prioritaires et feront l'objet d'actions d'améliorations :

- ❖ **Comment jugez-vous les informations aux arrêts ?** (73% de taux de satisfaction).
- ❖ **Avez-vous trouvé l'information nécessaire en cas de travaux, déviations, changement d'horaire de votre ligne ?** (75% de taux de satisfaction).

Taux de réponse : 42%

AXES D'AMÉLIORATIONS ET ACTIONS :**→ Question 17 (73% de taux de satisfaction) :
Comment jugez-vous les informations aux arrêts ?**Les actions proposées :

L'affichage des documents est souvent impossible (dû à l'état ou à l'absence d'infrastructures). Les états des lieux aux arrêts sont régulièrement communiqués aux donneurs d'ordre (au moins 1 fois par an). Prochain état des lieux en septembre 2019, il faudra prévoir d'être précis dans nos remarques sur les arrêts pour lesquels l'affichage est impossible.

→ Question 31 (75% de taux de satisfaction) : Avez-vous trouvé l'information nécessaire en cas de travaux, déviations, changement d'horaire de votre ligne ?Les actions proposées :

Communiquer plus sur l'accessibilité des infos de notre site internet. Alimenter de façon plus réactive notre site. Nouveau site internet à venir.