

# ENQUÊTE DE SATISFACTION

---

2020

**CARS 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 Novembre 2020 par le contrôleur 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.

L'échantillon est représentatif : 222 personnes ont répondu à cette enquête.

La marge d'erreur est de 10% et le niveau de confiance de 95%.

### **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.

300 questionnaires ont été distribués, nous avons obtenu 222 réponses.

Le taux de réponse est de 74%.

### **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)

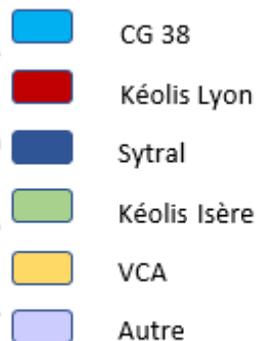
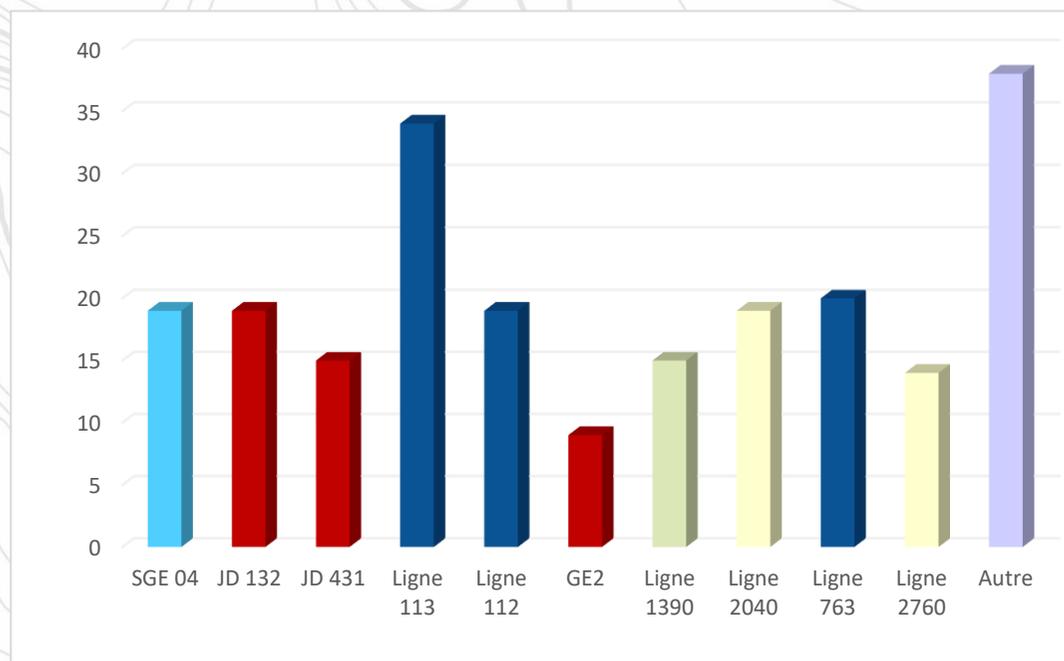
Entre 50% et 80% : résultat améliorable

Inférieur à 50% : résultat non tolérable

### Question 1 :

Quelle ligne empruntez-vous ?

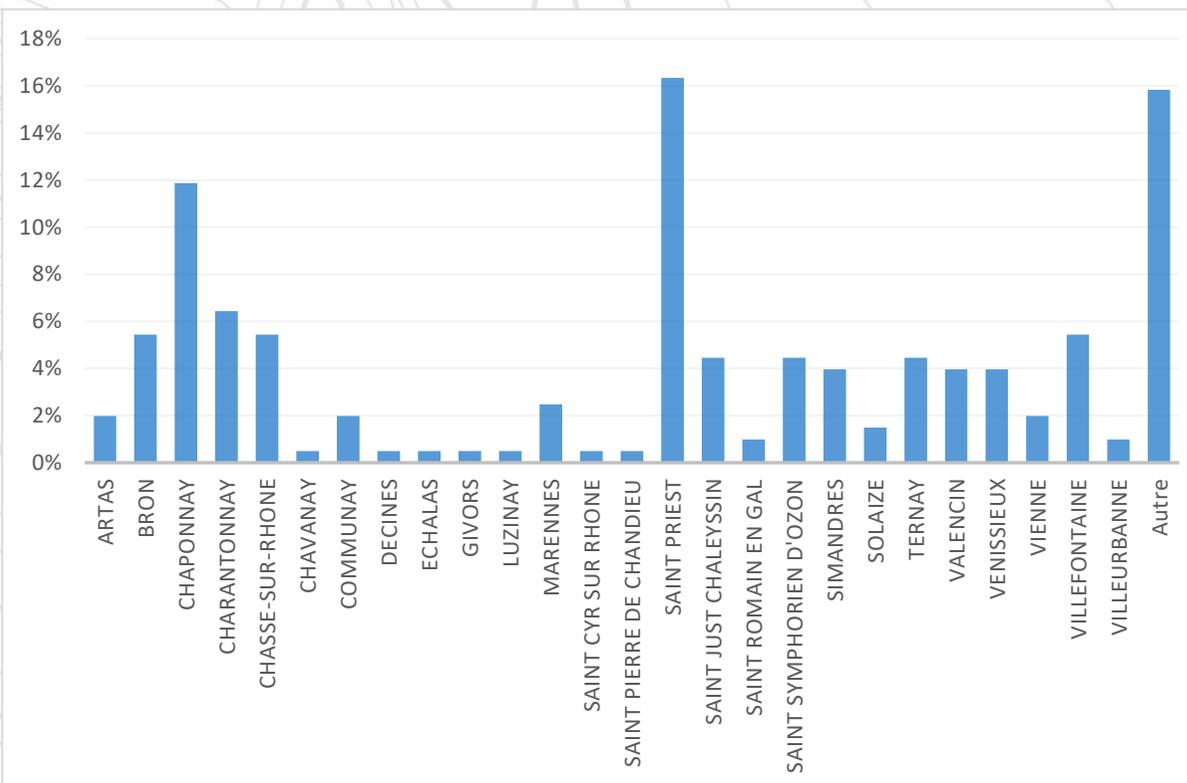
*Commentaire : L'enquête a été diffusée sur l'ensemble des lignes (scolaires, régulières...) et concerne l'ensemble de nos autorités organisatrices*



Taux de réponse : 100%

### Question 2 :

Quelle est votre commune d'origine ?

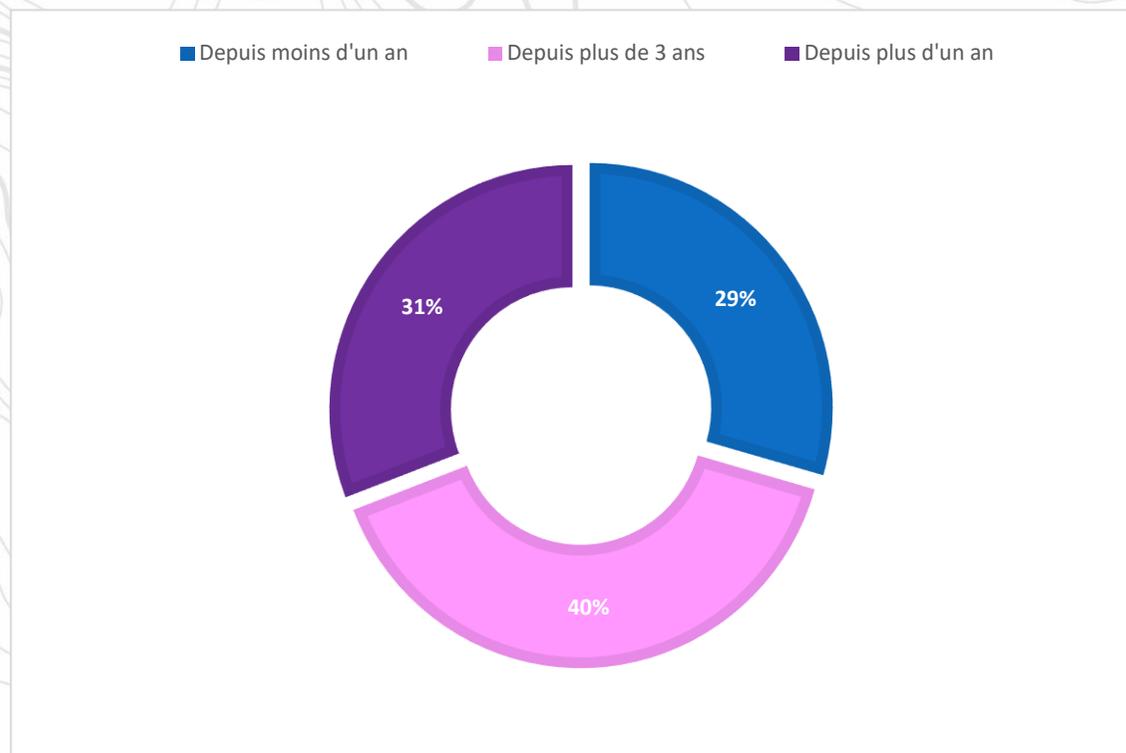


Taux de réponse : **96%**

### Question 3 :

Depuis quand  
utilisez-vous la  
ligne ?

*Commentaire : 40 % des  
personnes questionnées  
utilisent la ligne depuis plus  
de 3 ans.*

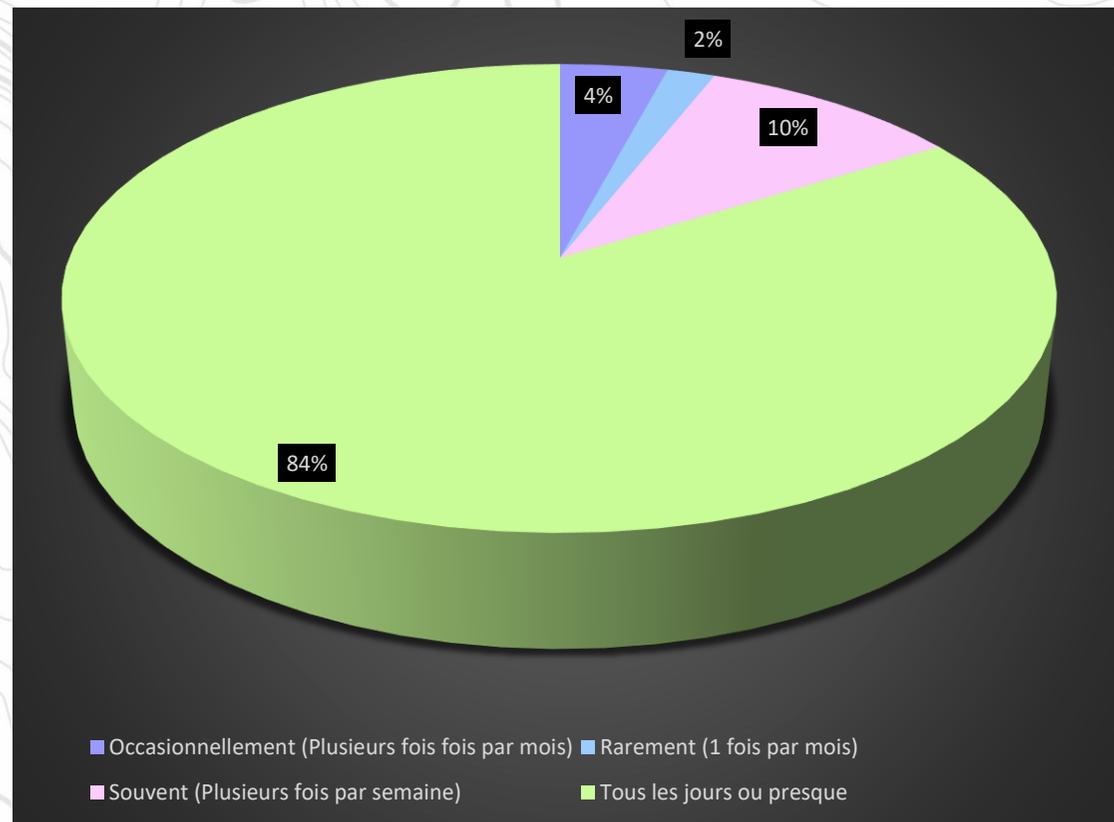


Taux de réponse : **96%**

### Question 4 :

À quelle fréquence utilisez-vous cette ligne ?

*Commentaire : 84 % des voyageurs questionnés sont des usagers réguliers.*

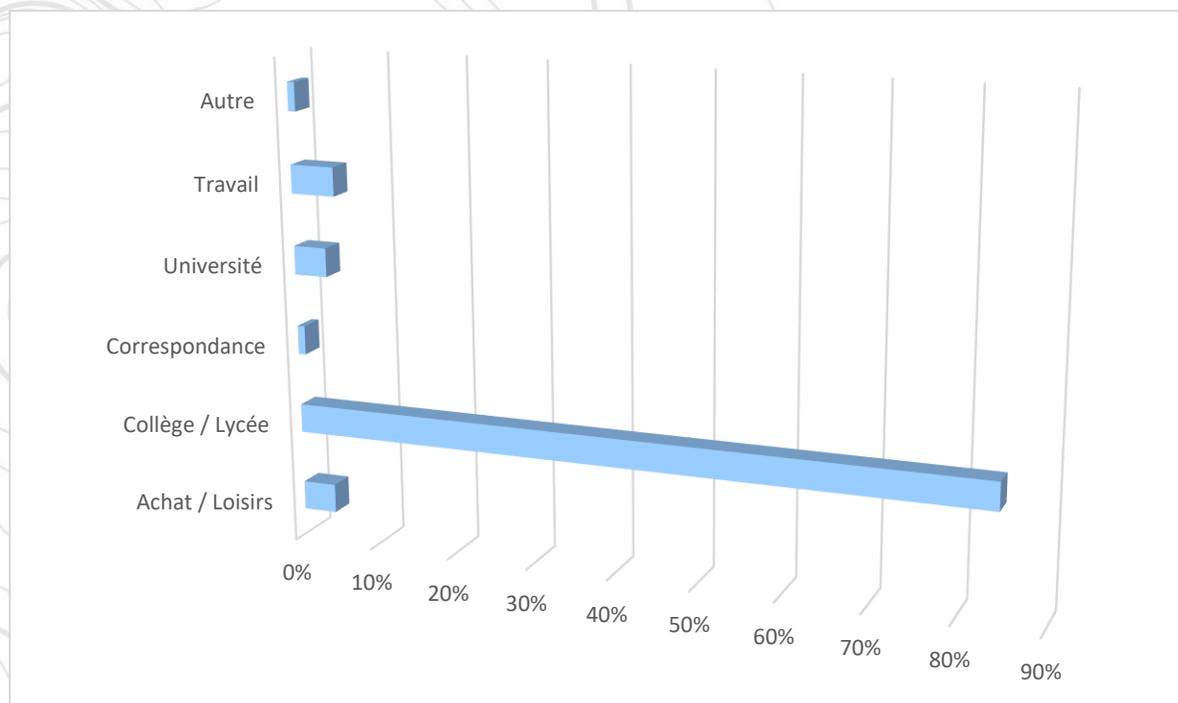


Taux de réponse : 98%

### Question 5 :

Quels sont les motifs de vos déplacements ?

*Commentaire : 85 % des voyageurs sont des usagers scolaires.*

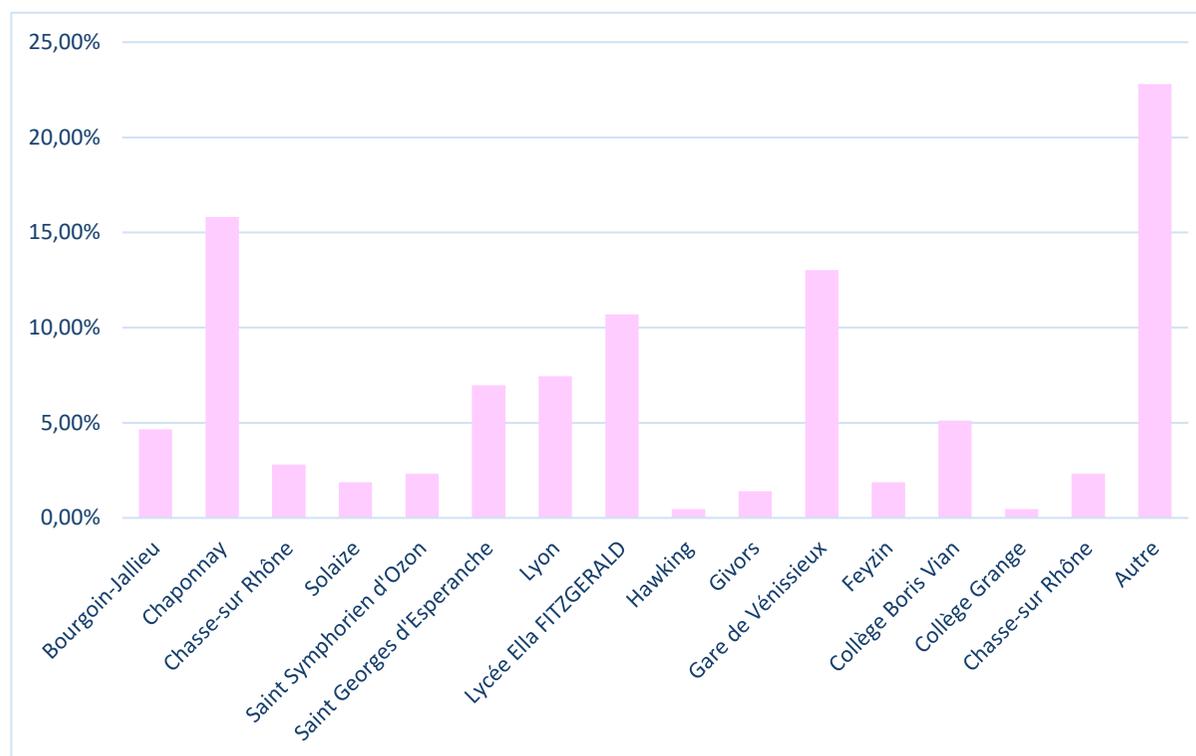


Taux de réponse : 99%

### Question 6 :

Quelles Destinations ?

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

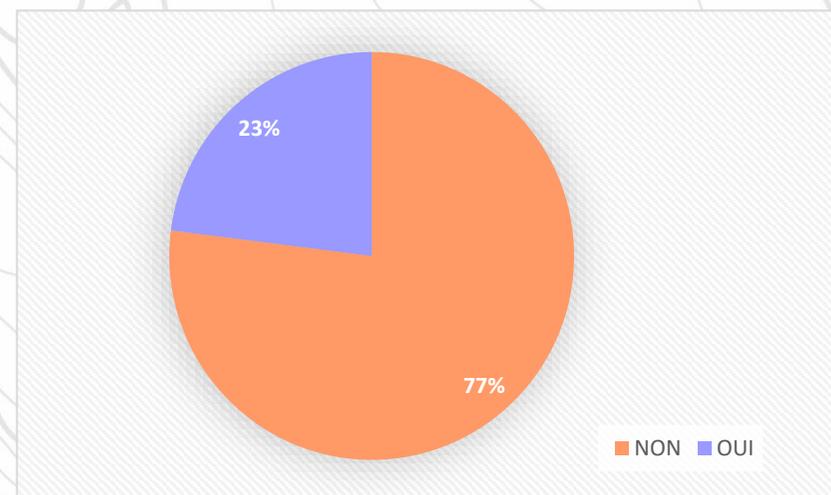


Taux de réponse : **97%**

### Question 7 :

Vous êtes-vous déplacés dans nos locaux ?

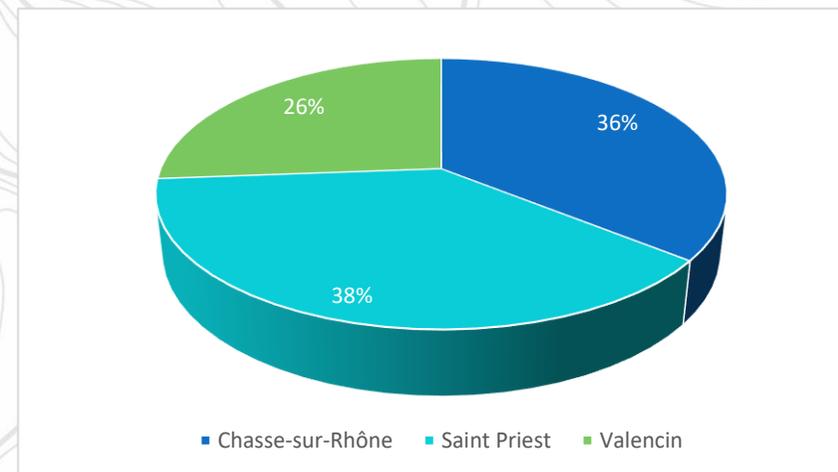
Taux de réponse : **96 %**



### Question 8 :

Si oui, dans quelle agence ?

Taux de réponse : **84 %**

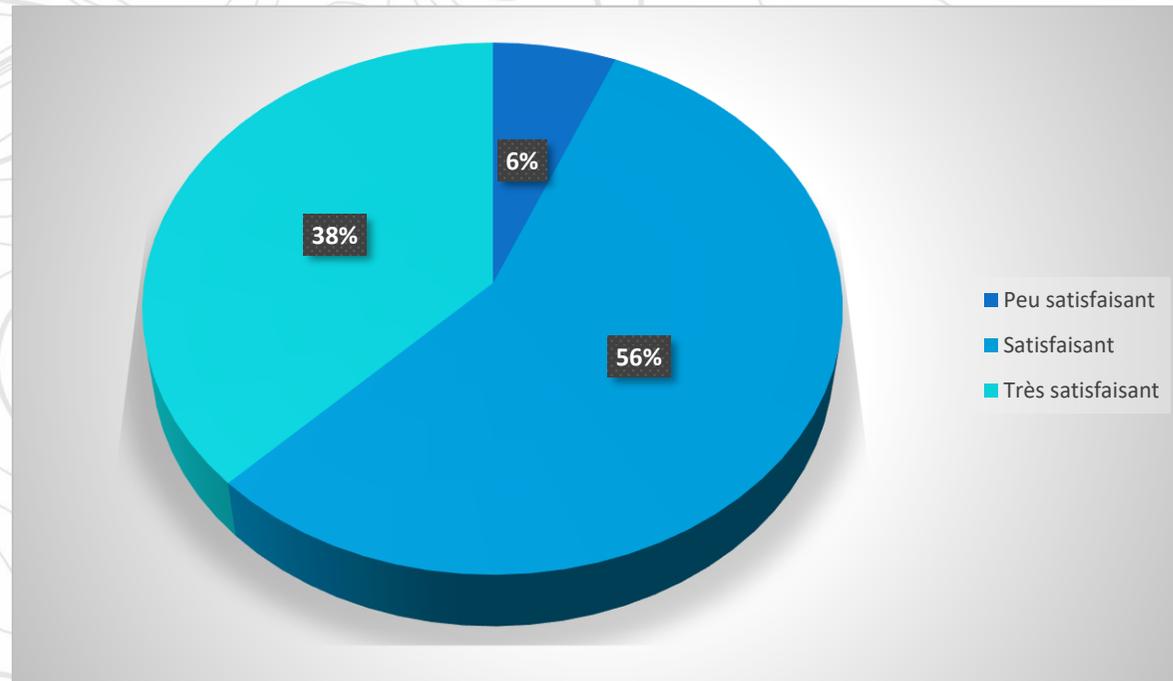


### Question 9 :

Si oui, comment jugez-vous le confort et la propreté des lieux ?



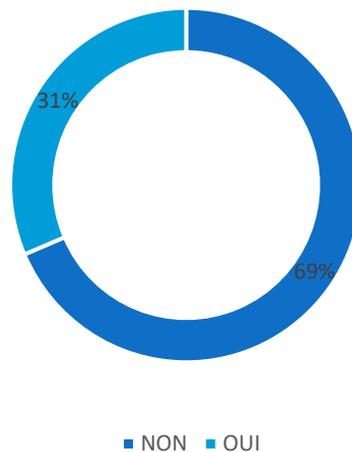
*Commentaire : 94 % des voyageurs ayant répondu à la question sont satisfaits du confort et de la propreté des lieux.*



Taux de réponse : **100 %**

### Question 10 :

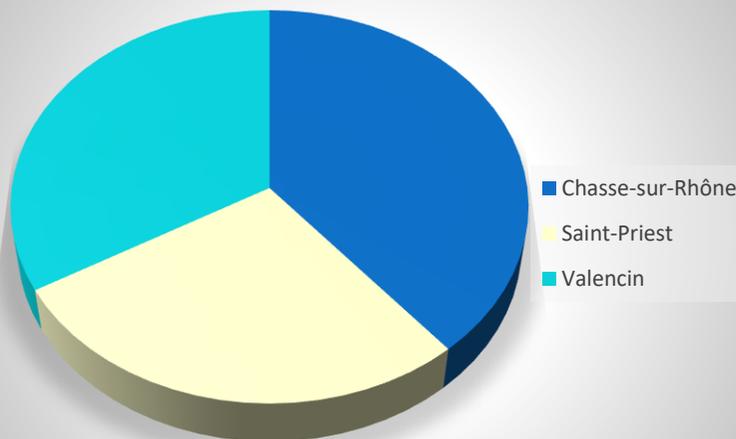
Avez-vous contacté Cars Faure par téléphone ?



Taux de réponse : 94 %

### Question 11 :

Quelle agence avez-vous contacté ?

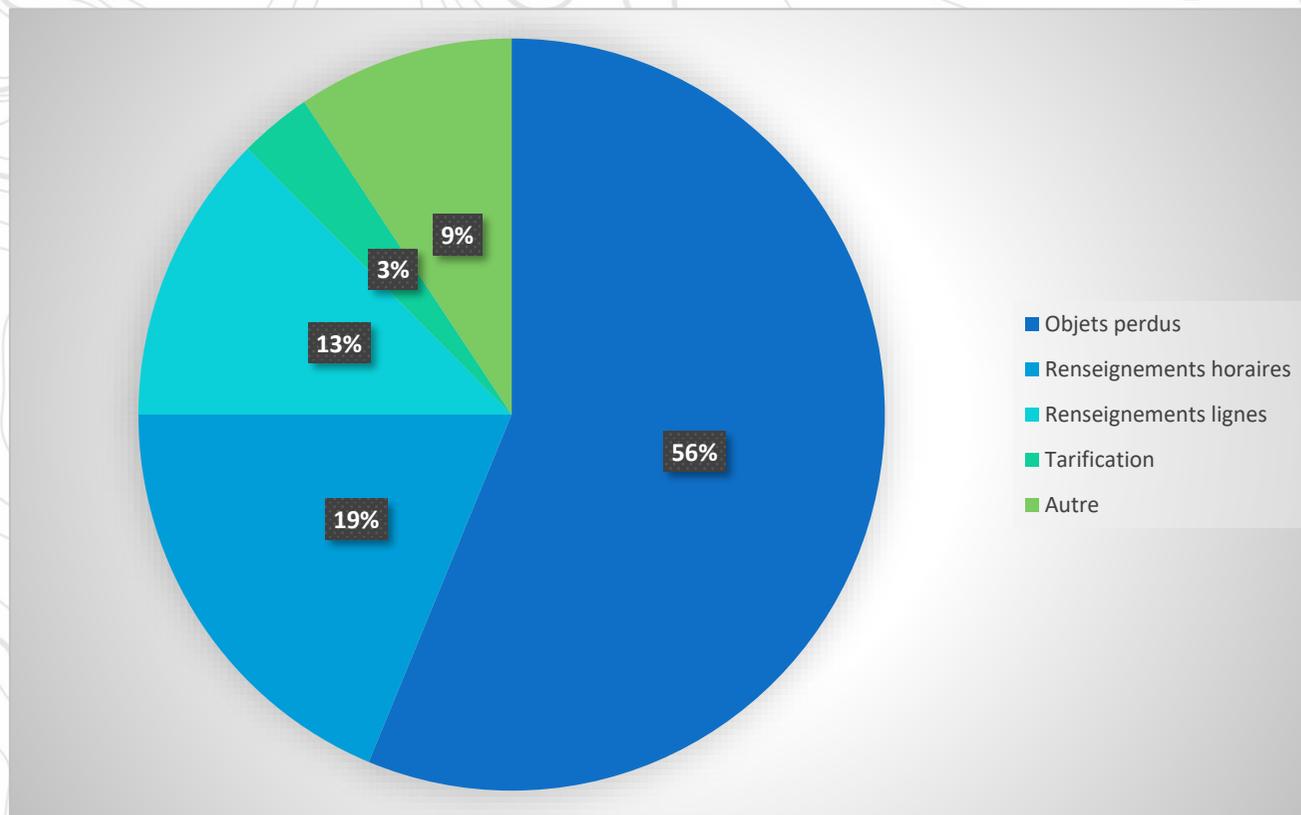


Taux de réponse : 83 %

### Question 12 :

Quel est le motif de votre appel ?

*Commentaire : 56 % des appels concernent les objets trouvés*



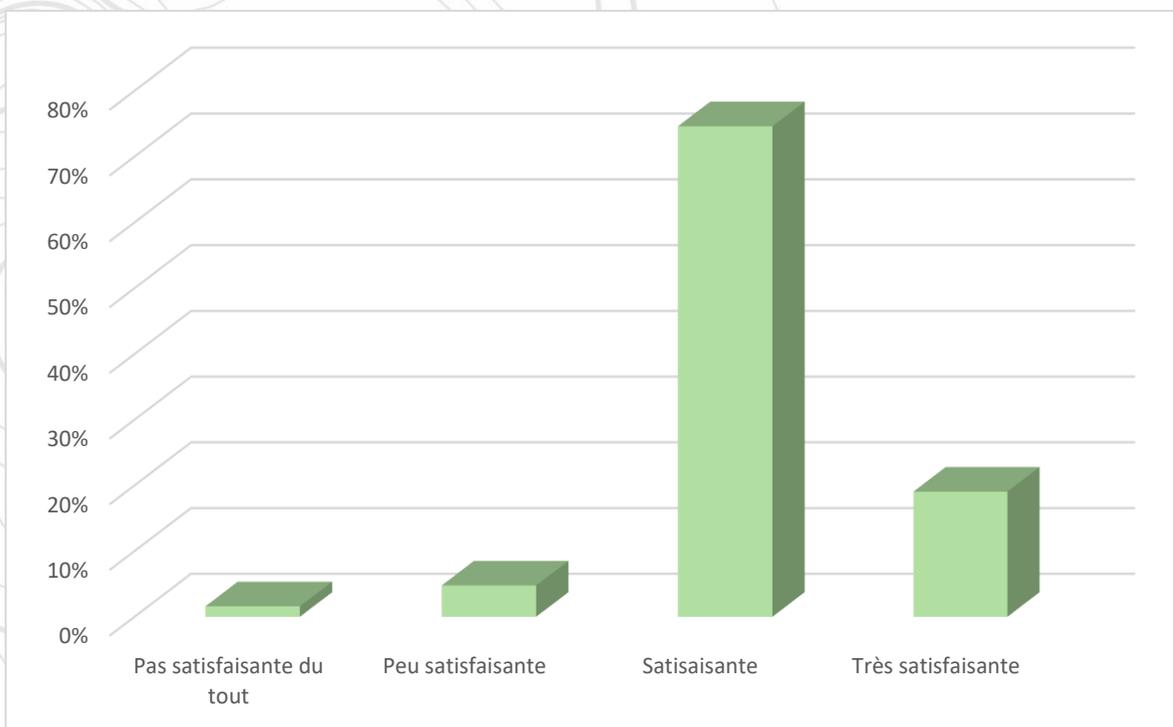
Taux de réponse : 99 %

### Question 13 :

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



*Commentaire : 75 % des voyageurs sont satisfaits de l'amplitude horaire de l'accueil contre 72% à N-1.*



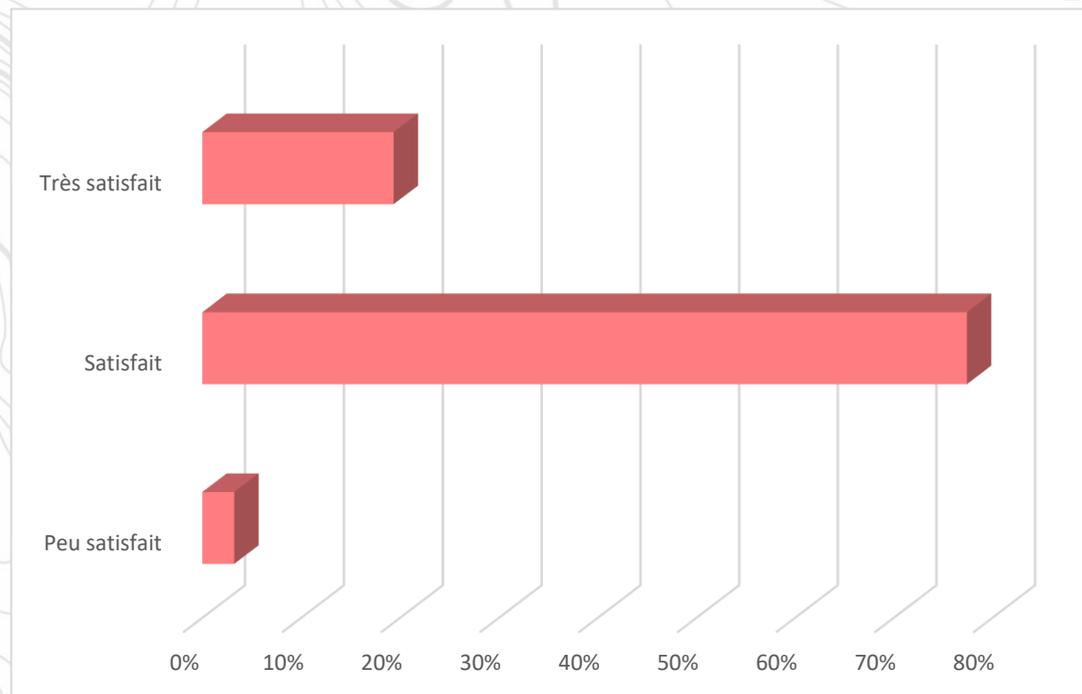
Taux de réponse : **96 %**

### Question 14 :

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

*Commentaire : 77 % des voyageurs sont satisfaits de l'accueil.*

*C'est 8% de moins qu'à N-1.*



Taux de réponse : **96 %**

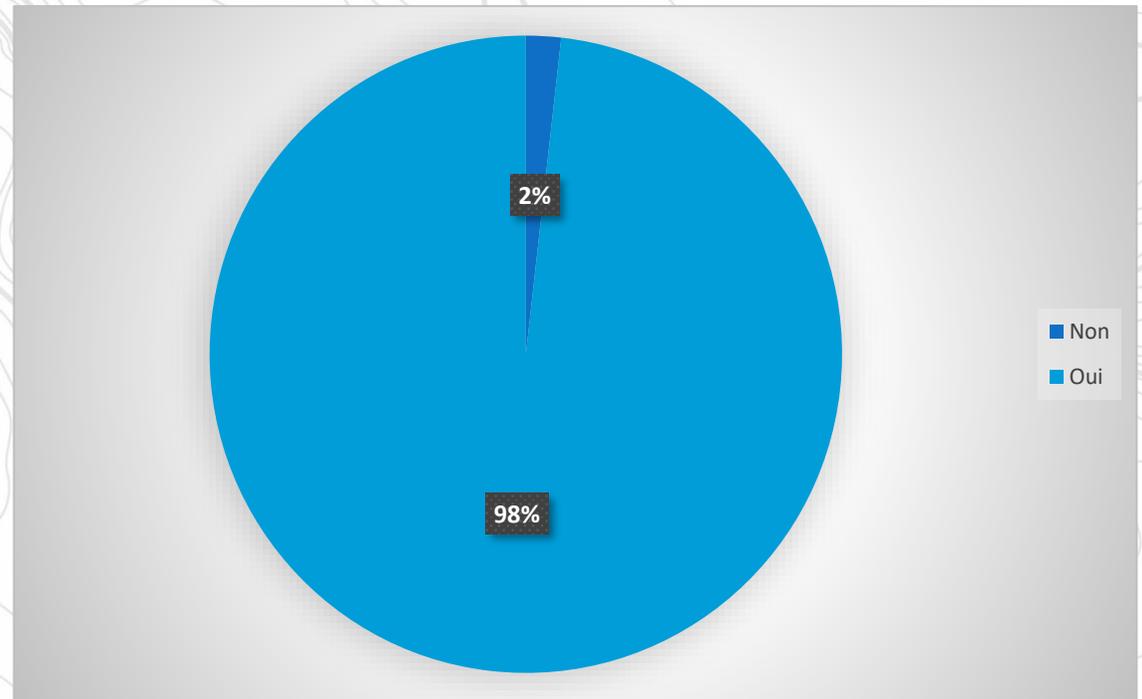
### Question 15 :

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



*Commentaire : 98% des voyageurs ont obtenu les informations qui répondaient à leurs demandes.*

*Contre 82% à N-1*



Taux de réponse : **85 %**

## Question 16 :

Si non, Pourquoi ?

- **Transfert de l'appel vers l'autorité organisatrice.**
- **Les lignes téléphoniques occupées.**
- **Manque de précision concernant la demande.**

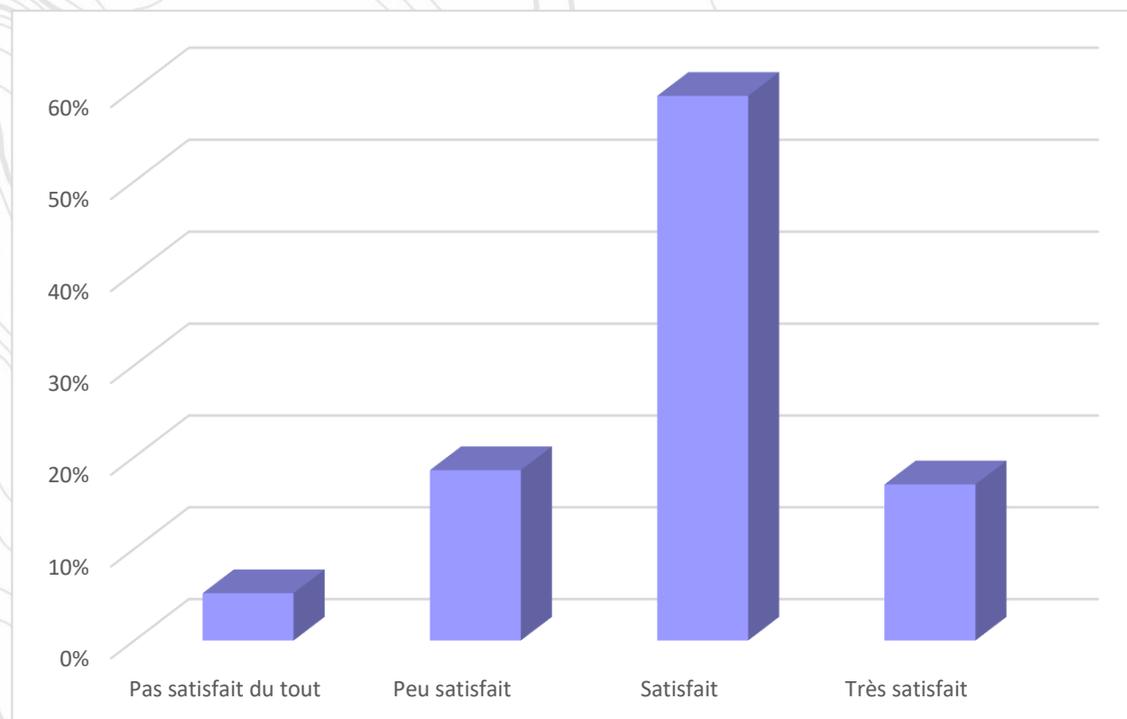
Taux de réponse : **0.5 %**

### Question 17 :

Comment jugez-vous les informations aux arrêts ?



**Commentaire :** 24% 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 : 88 %

### Question 18 :

Remarques complémentaires à ce sujet :

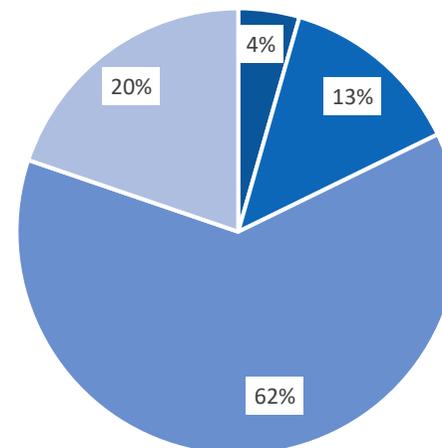
Taux de réponse : 9 %

- Les horaires ne sont pas affichés à tous les arrêts de car.
- Les informations ne sont pas toujours lisibles.

### Question 19 :

Comment jugez-vous les informations disponibles à bord ?

Taux de réponse : 91 %



■ Pas satisfaisante du tout ■ Peu satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Très satisfaisante

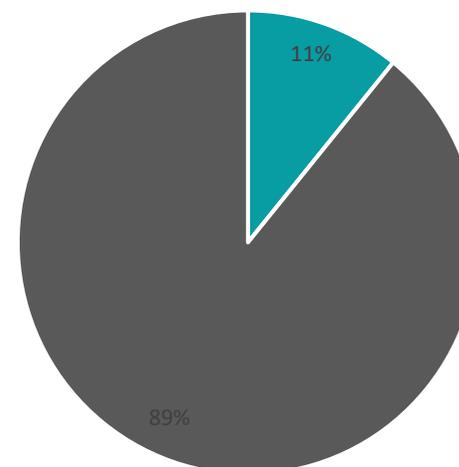
### Question 20 :

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



*Commentaire : 89% des voyageurs affirment que le conducteur sait gérer une situation perturbée.*

*Contre 72% à N-1.*



■ Non ■ Oui

Taux de réponse : **83 %**

### **Question 21 :**

Si non, pourquoi ?

*Commentaire : Le conducteur n'a pas su gérer la situation lorsque celles-ci n'étaient pas dépendantes de la société mais des aléas extérieurs.*

- **En présence des contrôleurs, l'attente est trop longue**
- **Manque d'anticipation des conducteurs concernant le trafic.**
- **Accident, bouchons, qui engendrent du retard.**

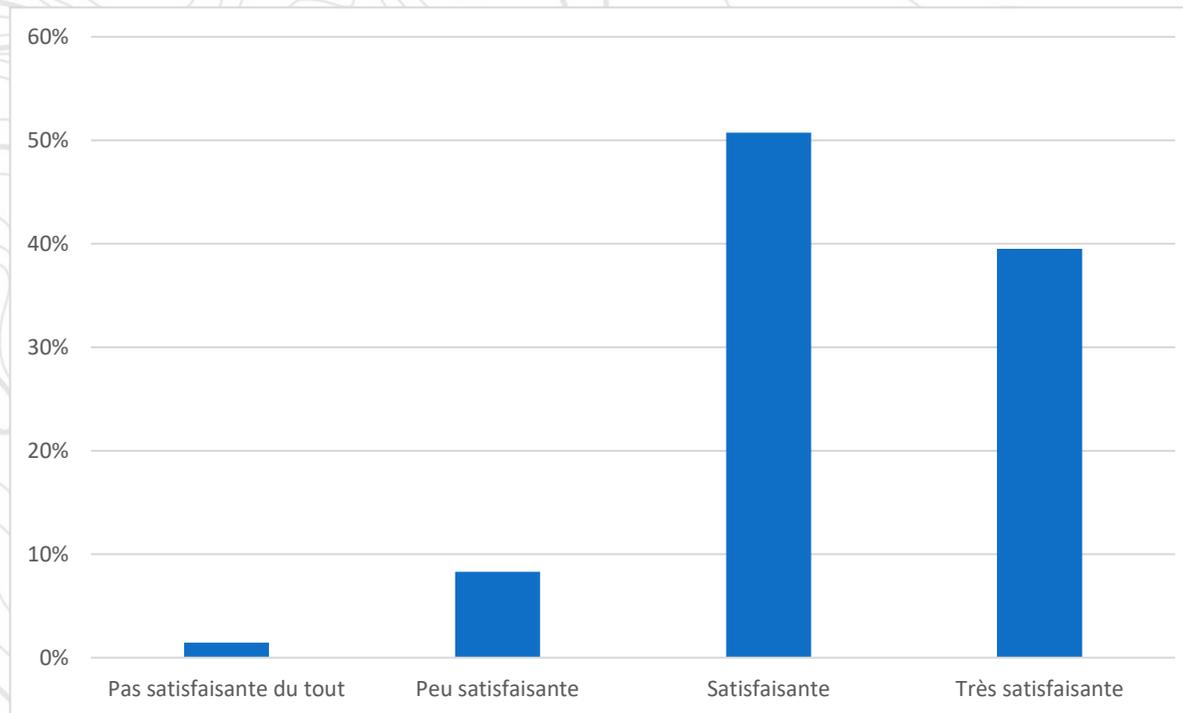
Taux de réponse : **20%**

### Question 22 :

Comment jugez-vous la conduite du conducteur ?



*Commentaire : 91% des voyageurs sont satisfaits de la conduite de nos conducteurs.*



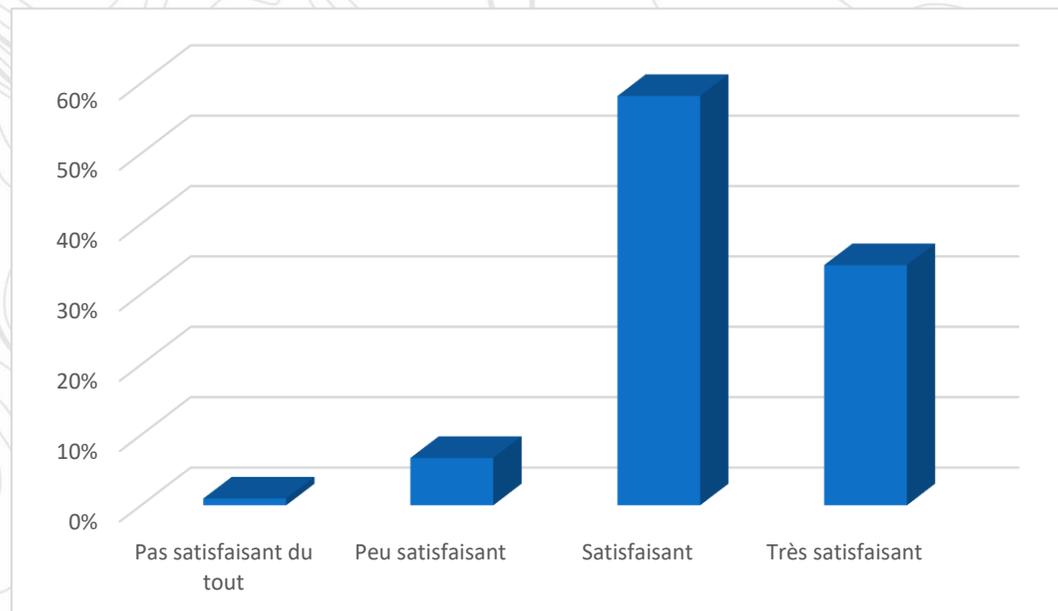
Taux de réponse : **93%**

### Question 23 :

Comment jugez-vous le confort à bord ?



*Commentaire : 86% des voyageurs sont satisfaits du confort à bord du véhicule.*



Taux de réponse : 93%

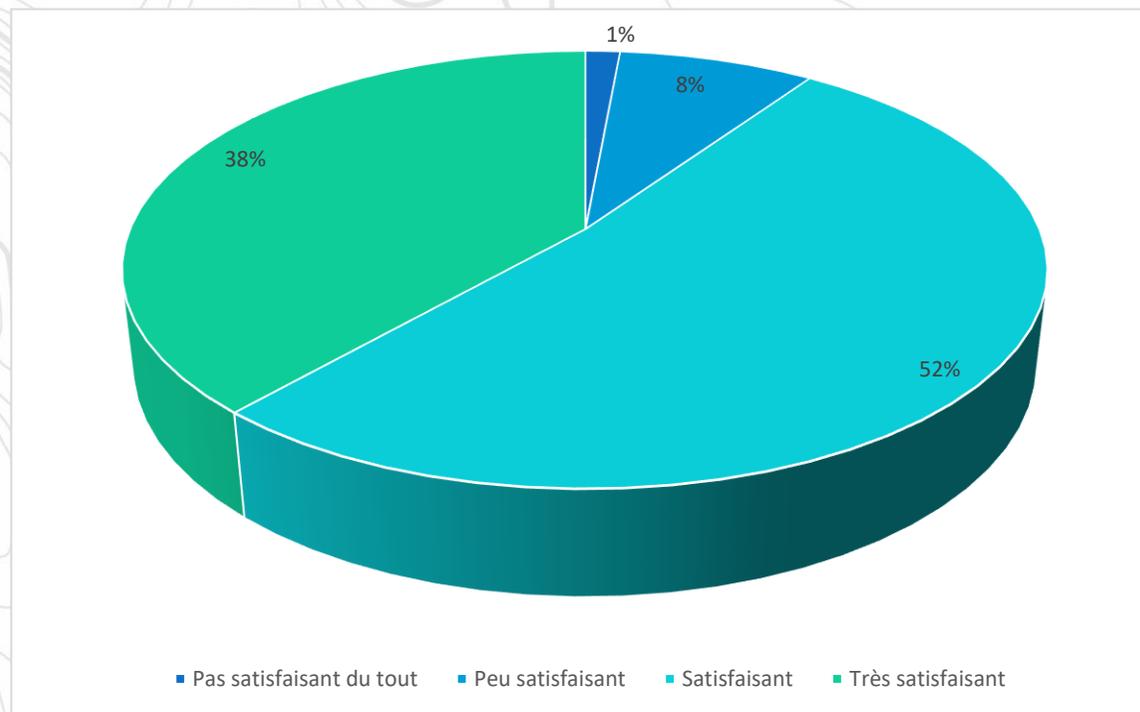
### Question 24 :

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



*Commentaire : 90 % des voyageurs sont satisfaits de l'accueil de notre personnel.*

*Contre 94% à N-1*



Taux de réponse : **94%**

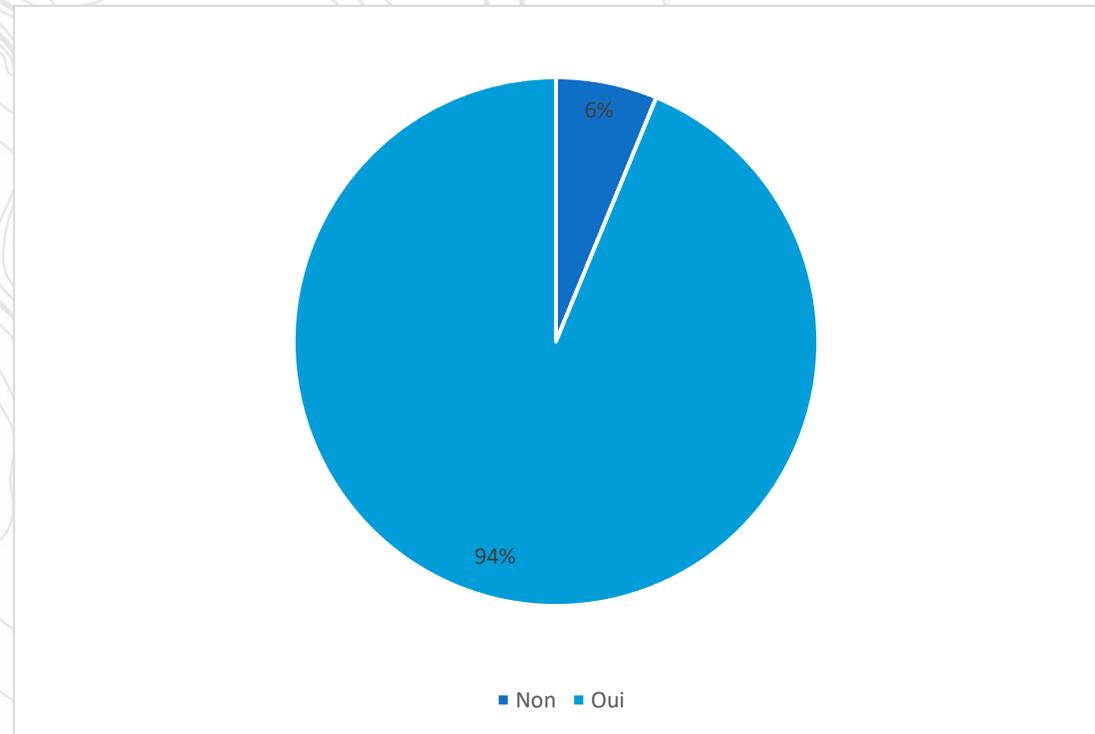
### Question 25 :

Le conducteur vous a-t-il salué ?



*Commentaire : 94 % des voyageurs affirment que le conducteur les a salués.*

*Contre 97% à N-1*

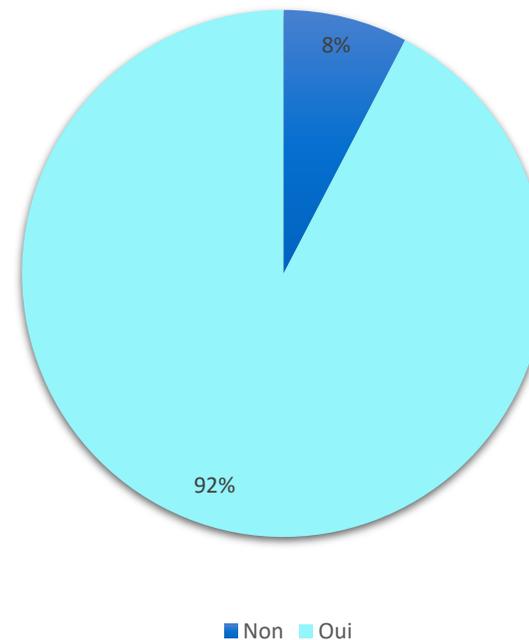


### Question 26:

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



*Commentaire* : 92 % des voyageurs affirment que le conducteur a été en mesure de répondre à leurs questions. C'est 3 % de moins qu'à N-1.



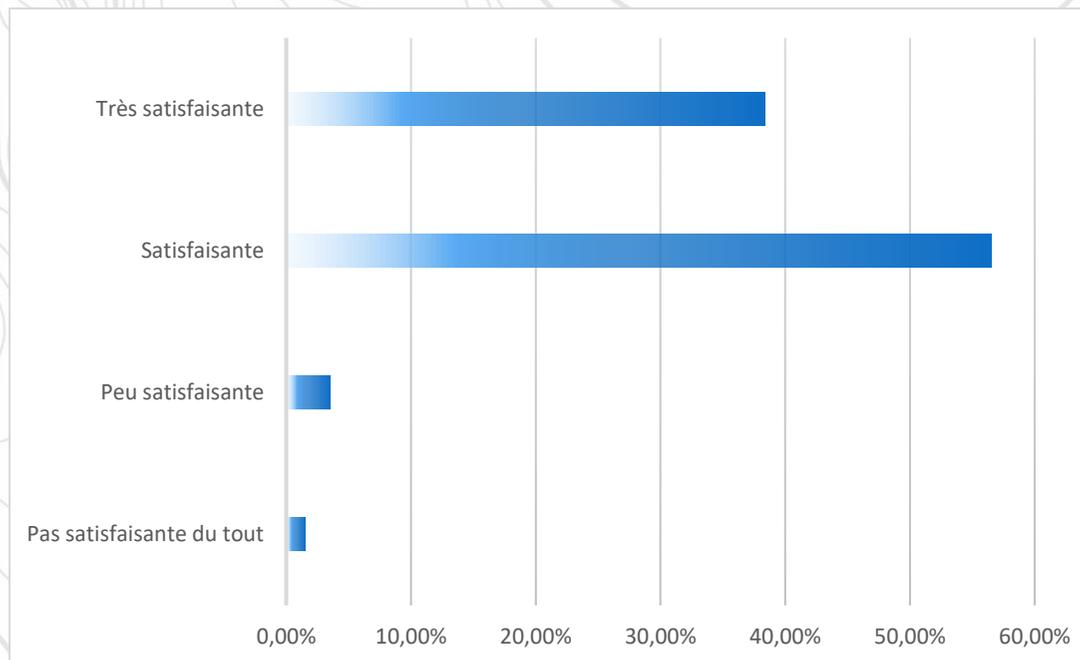
Taux de réponse : **76%**

## Question 27 :

Que pensez-vous de la tenue du personnel de conduite :



*Commentaire : 95 % des voyageurs sont satisfaits de la tenue de notre personnel.*



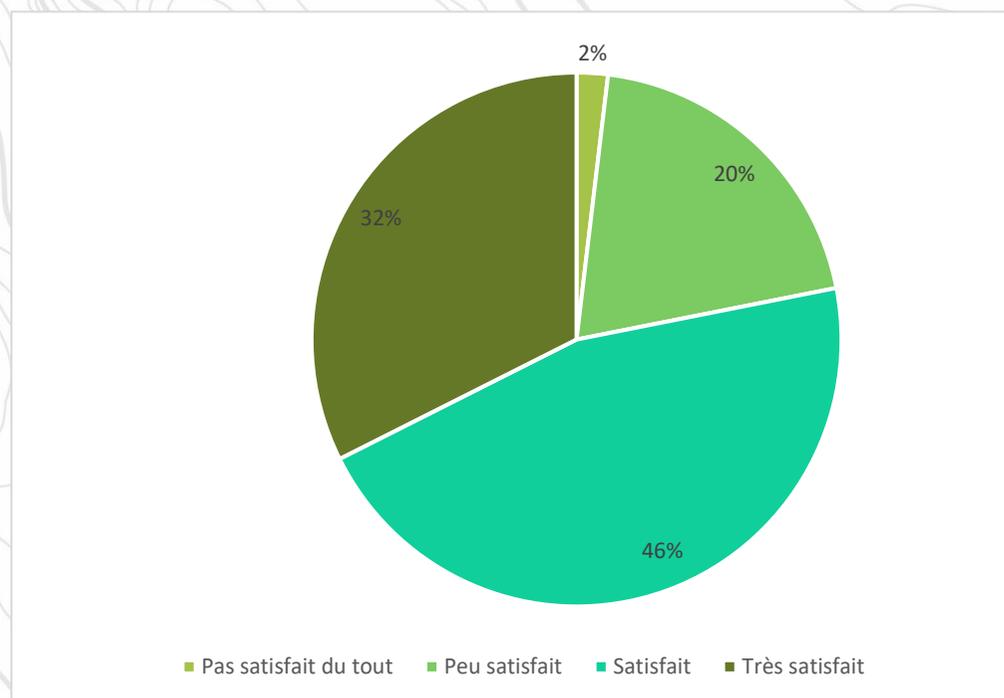
Taux de réponse : **89%**

### Question 28 :

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

*Commentaire : 23% des voyageurs ne sont pas satisfaits de la ponctualité des véhicules.*

*Contre 22% à N-1*



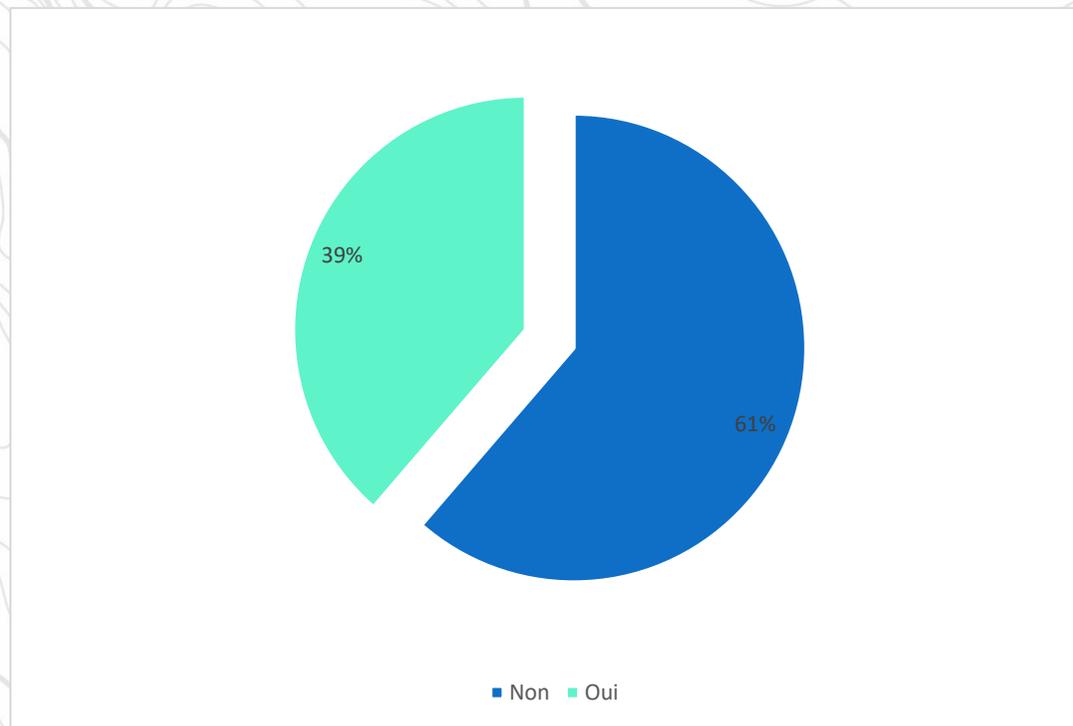
Taux de réponse : **93%**

### Question 29 :

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

*Commentaire* : 39% des voyageurs ont déjà perdu un objet à bord du véhicule

*C'est 19 % de moins qu'à N-1.*



Taux de réponse : **90%**

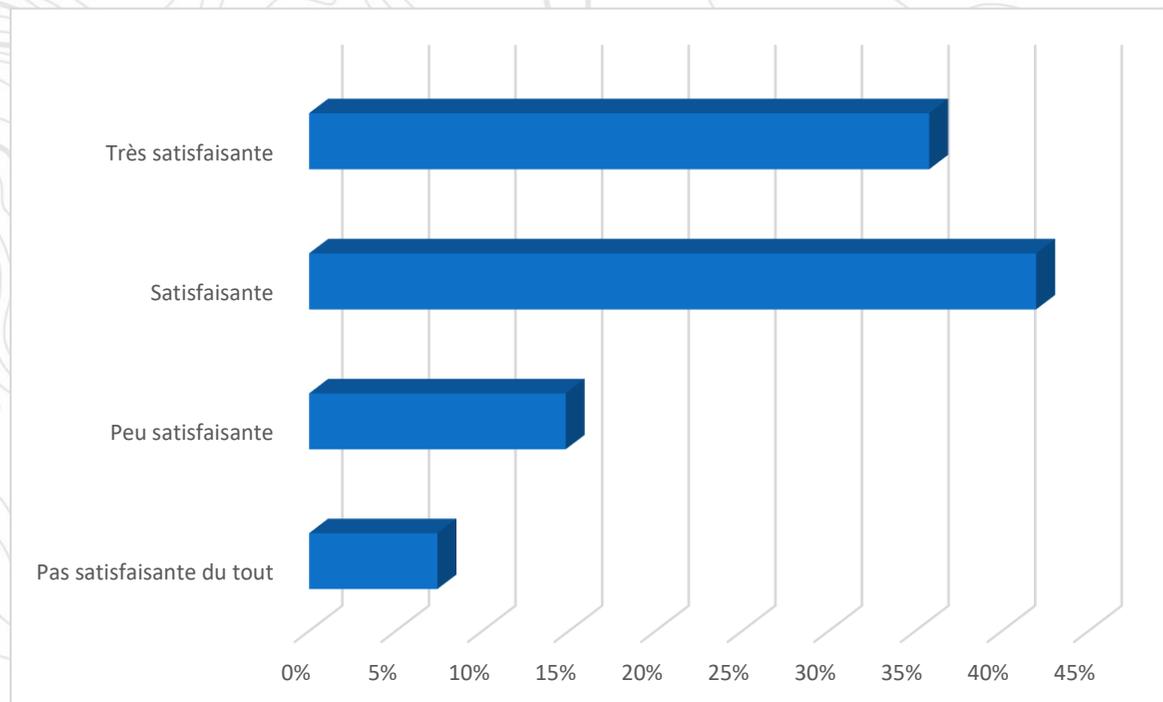
### Question 30 :

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



*Commentaire : 78 % des voyageurs sont satisfaits de notre procédure de restitution d'objets trouvés.*

*Contre 64 % à N-1.*



Taux de réponse : **91%**

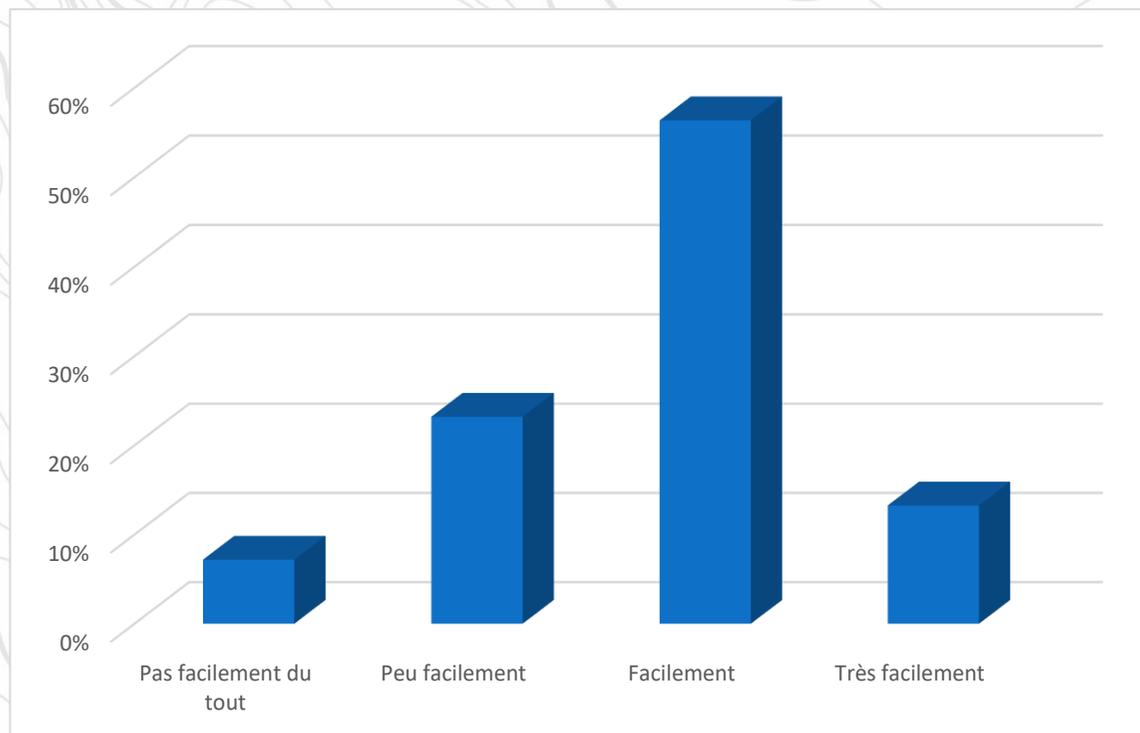
### Question 31 :

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



**Commentaire :** 30% des usagers n'obtiennent pas l'information nécessaire lors des situations perturbées ou changements...

Contre 38 % à N-1



Taux de réponse : 82%

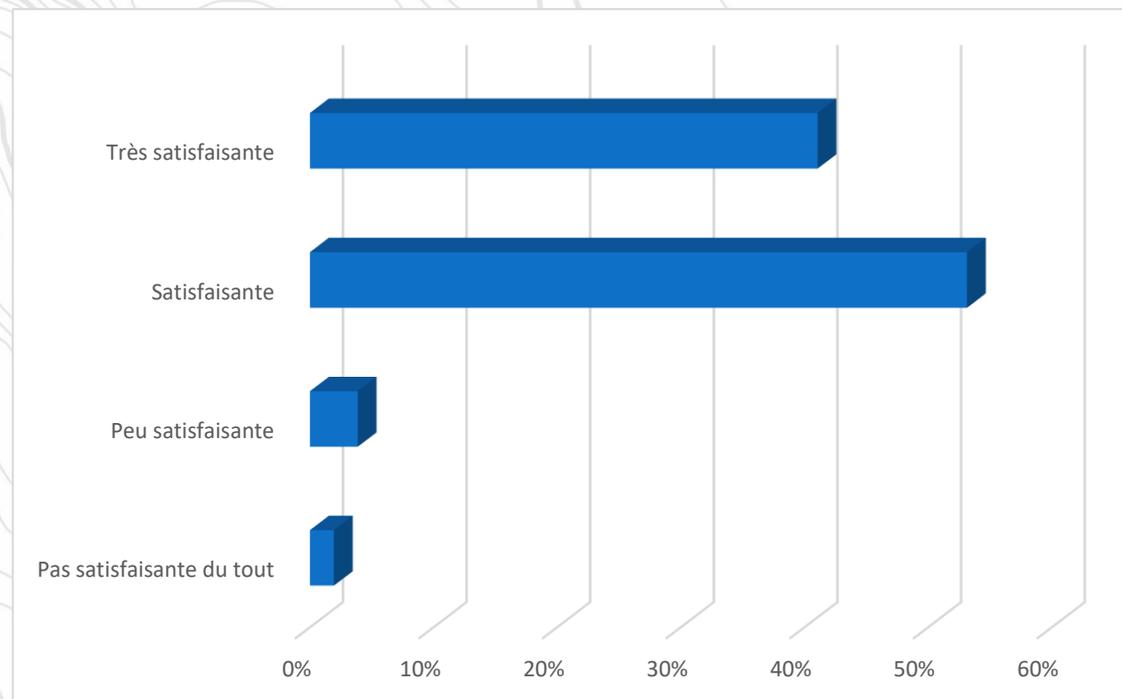
### Question 32 :

Comment jugez-vous la propreté des cars ?



*Commentaire : 94 % des usagers sont satisfaits de la propreté des cars.*

*C'est 7 % de plus qu'à N-1*



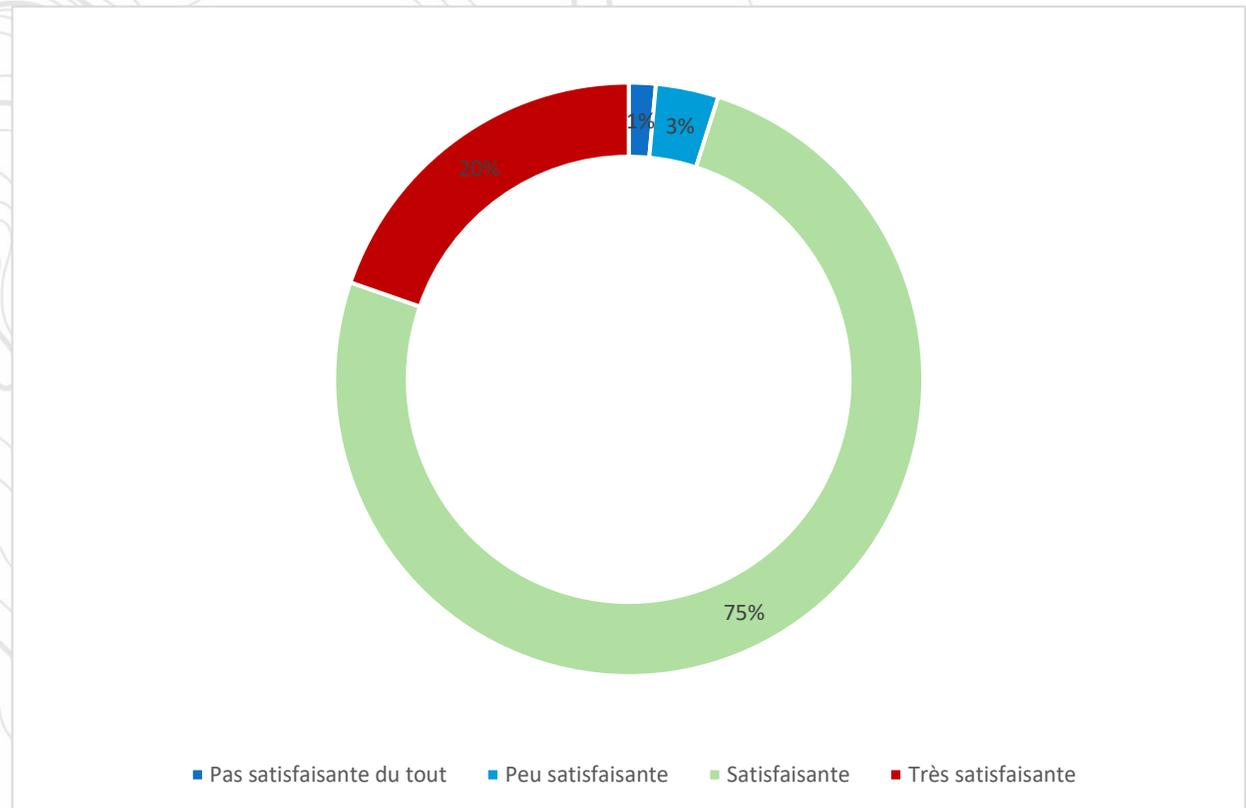
Taux de réponse : **93%**

### Question 33 :

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

*Commentaire : 95 % des usagers sont satisfaits de la qualité de nos services.*

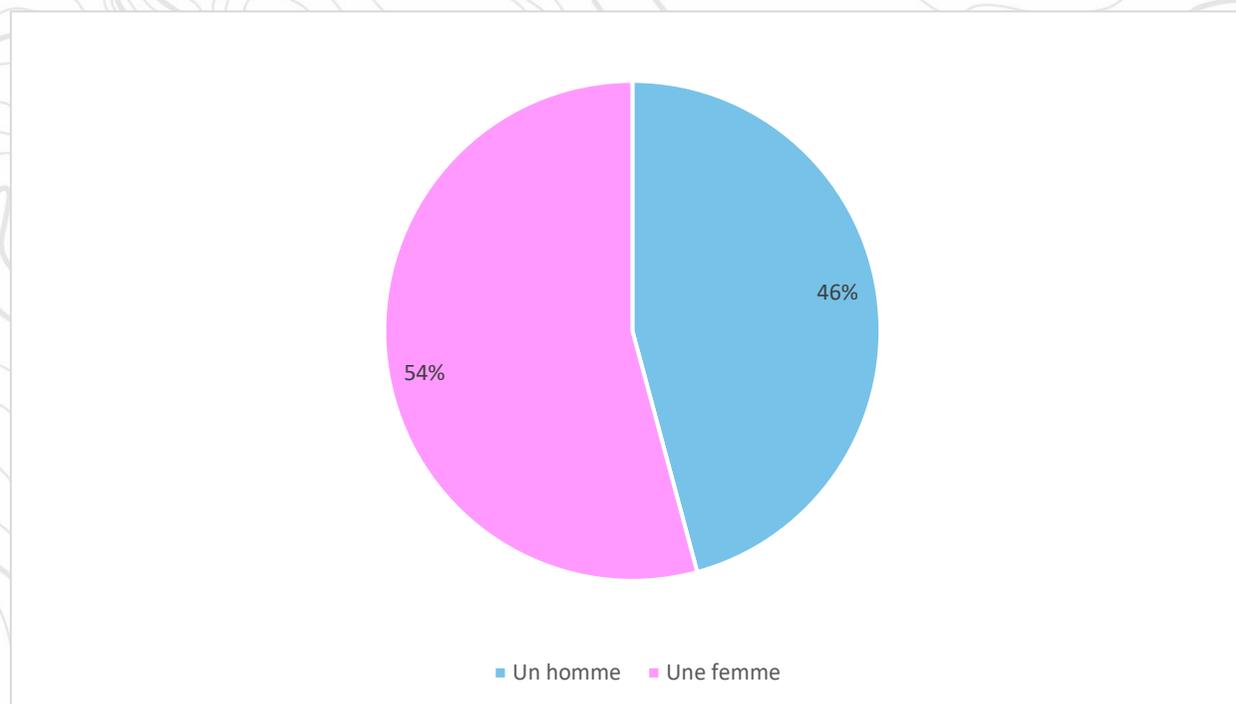
*C'est 5% de plus qu'à N-1.*



Taux de réponse : **91%**

## Question 34 :

Êtes-vous ?

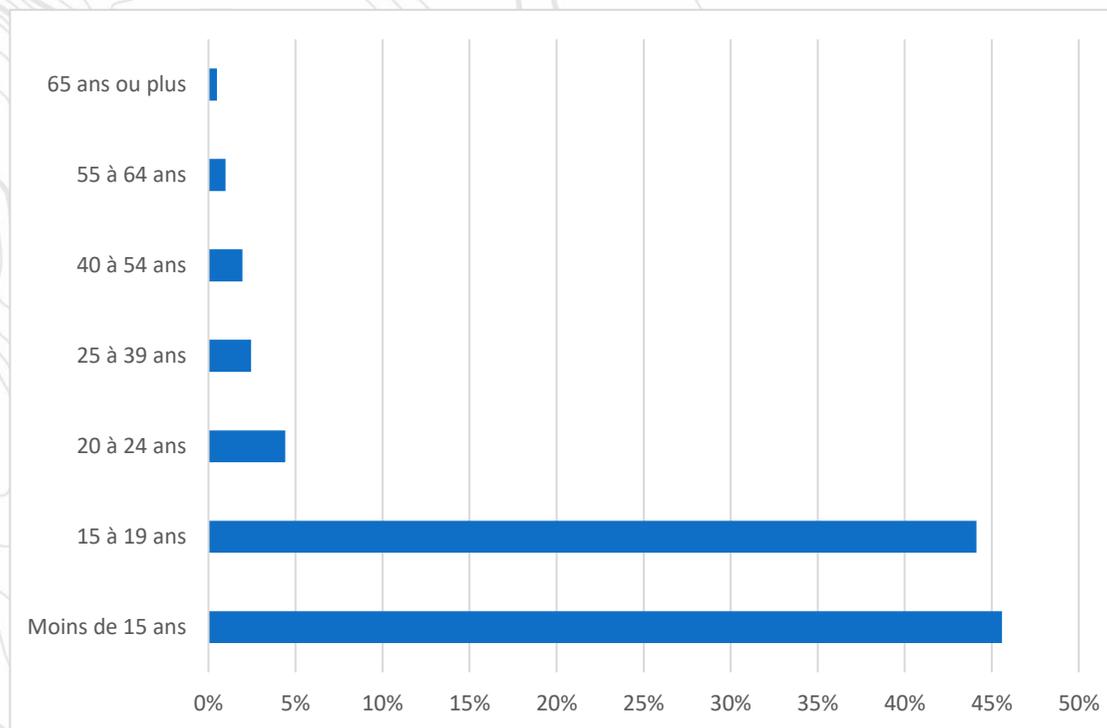


Taux de réponse : **86%**

### Question 35 :

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

*Commentaire : 46 % des voyageurs ont moins de 18 ans. Cette part importante se justifie par l'utilisation de nos services pour se rendre à un établissement scolaire.*

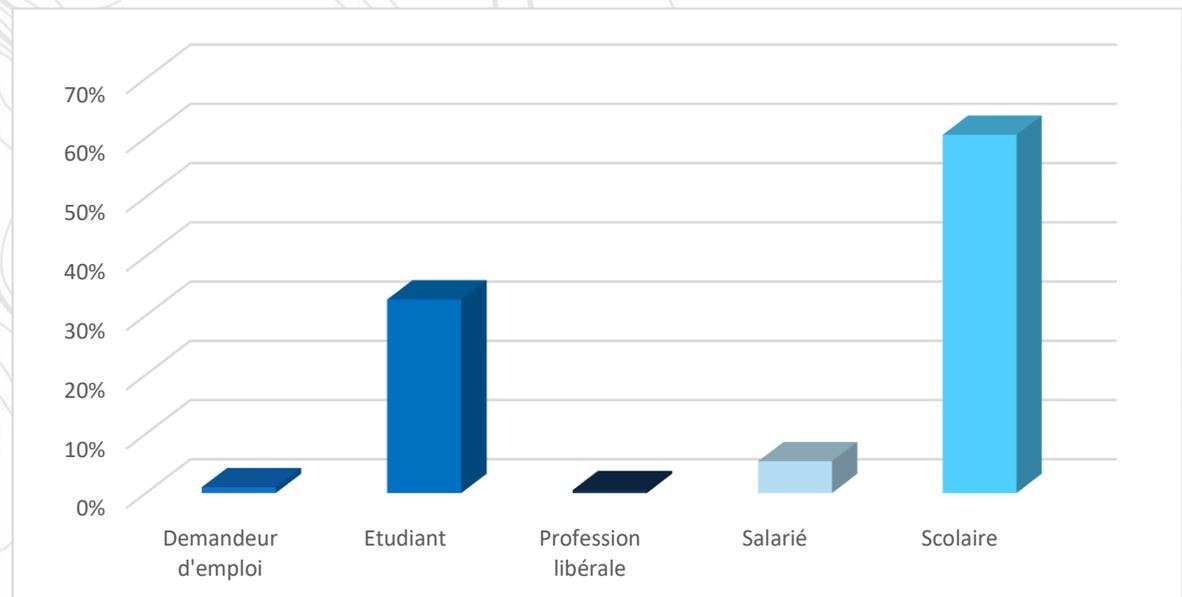


Taux de réponse : **92%**

### Question 36 :

Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

*Commentaire : Les scolaires et les étudiants sont les deux catégories socio-professionnelles fortement représentées (93% des voyageurs).*



Taux de réponse : **92%**

## ENQUÊTE SATISFACTION 2020

 : représente les items prioritaires nécessitant une action d'amélioration (car % est inférieur au seuil de 75%).

*Les diagrammes et camemberts présentent les pourcentages de satisfaction des usagers par thème abordé. Ils excluent les non-réponses.*

### SYNTHÈSE :

Cette enquête met en évidence un taux de satisfaction de 95 % 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 ?** (24% de taux d'insatisfaction)
- ❖ **Avez-vous trouvé l'information nécessaire en cas de travaux, déviations, changement d'horaire de votre ligne ?** (30% de taux d'insatisfaction).

### AXES D'AMÉLIORATIONS ET ACTIONS :

#### → Question 17 (24% de taux d'insatisfaction) : **Comment jugez-vous les informations aux arrêts ?**

##### Les actions proposées :

L'affichage des documents est souvent impossible (dû à l'état des infrastructures, parfois inexistantes).

Les états des lieux aux arrêts sont régulièrement communiqués aux donneurs d'ordre (au moins 1 fois par an), ces états des lieux sont accompagnés de photos des arrêts détériorés, ce qui est plus représentatif.

Des arrêts ont été refait à neuf par des abris ou des poteaux qui permettent un affichage plus lisible. C'est 5% de plus qu'à N-1

#### → Question 31 (30% de taux d'insatisfaction) : **Avez-vous trouvé l'information nécessaire en cas de travaux, déviations, changement d'horaire de votre ligne ?**

##### Les actions proposées :

La mise en place du nouveau site internet permet une meilleure communication pour les usagers. Il est alimenté de façon régulière.

Notre clientèle se compose majoritairement d'usagers scolaires, nous sollicitons les établissements scolaires pour la diffusion des informations, et distribuons des notes aux usagers en cas de changements d'horaires, d'itinéraires lorsque les informations nous sont transmises en avance.

C'est 8% de moins qu'à N-1.