

ENQUÊTE DE SATISFACTION

2018

FAURE **VERCORS**

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 31),
- Caractéristiques de l'enquêté (questions 32 à 34).

Le formulaire a été distribué sur l'ensemble du mois de Juin 2018 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 : 194 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.

300 questionnaires ont été distribués, nous avons obtenu 194 réponses.

Le taux de réponse est de 65%

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)

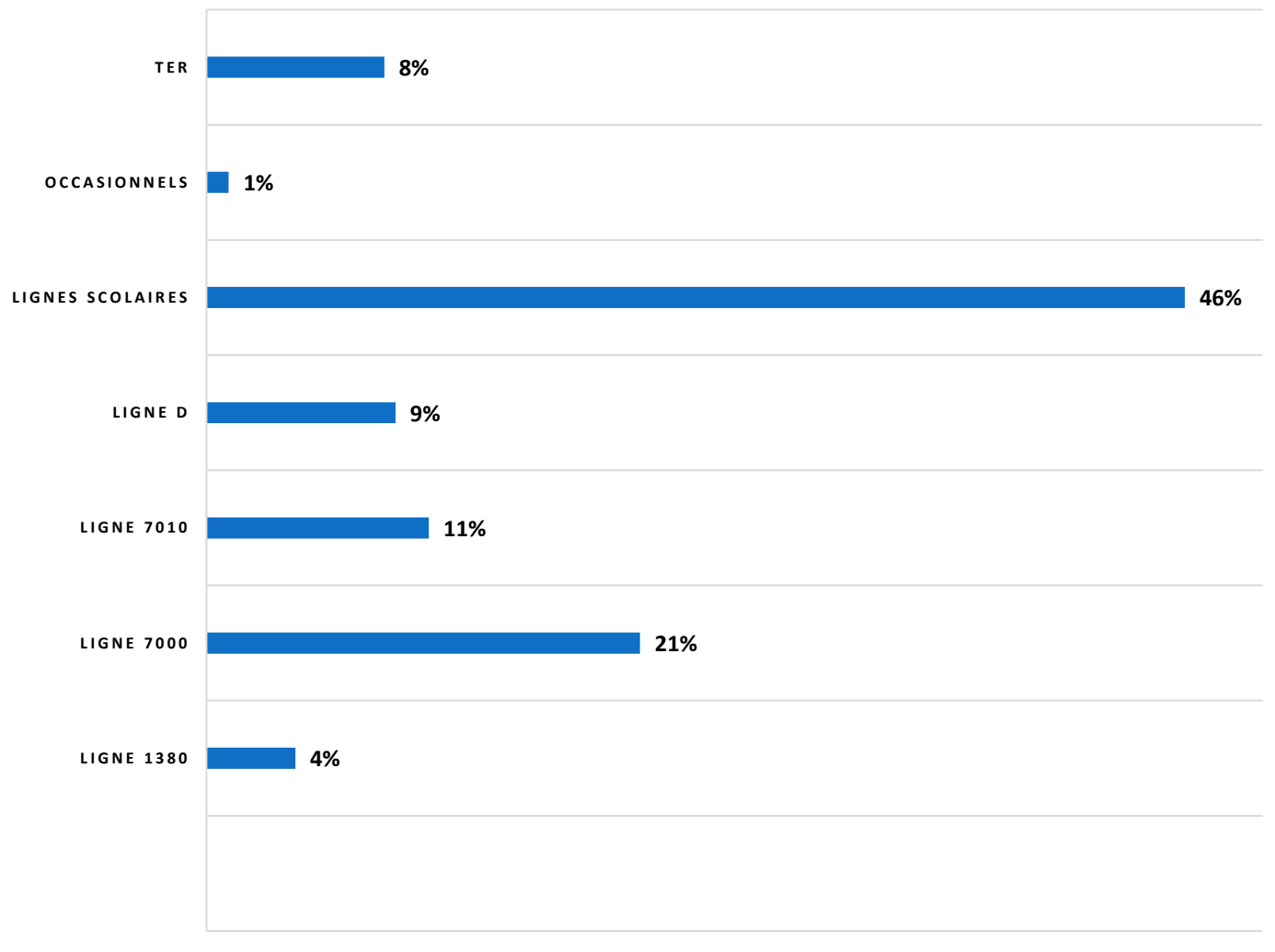
Entre 50% et 80% : résultat améliorable

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.

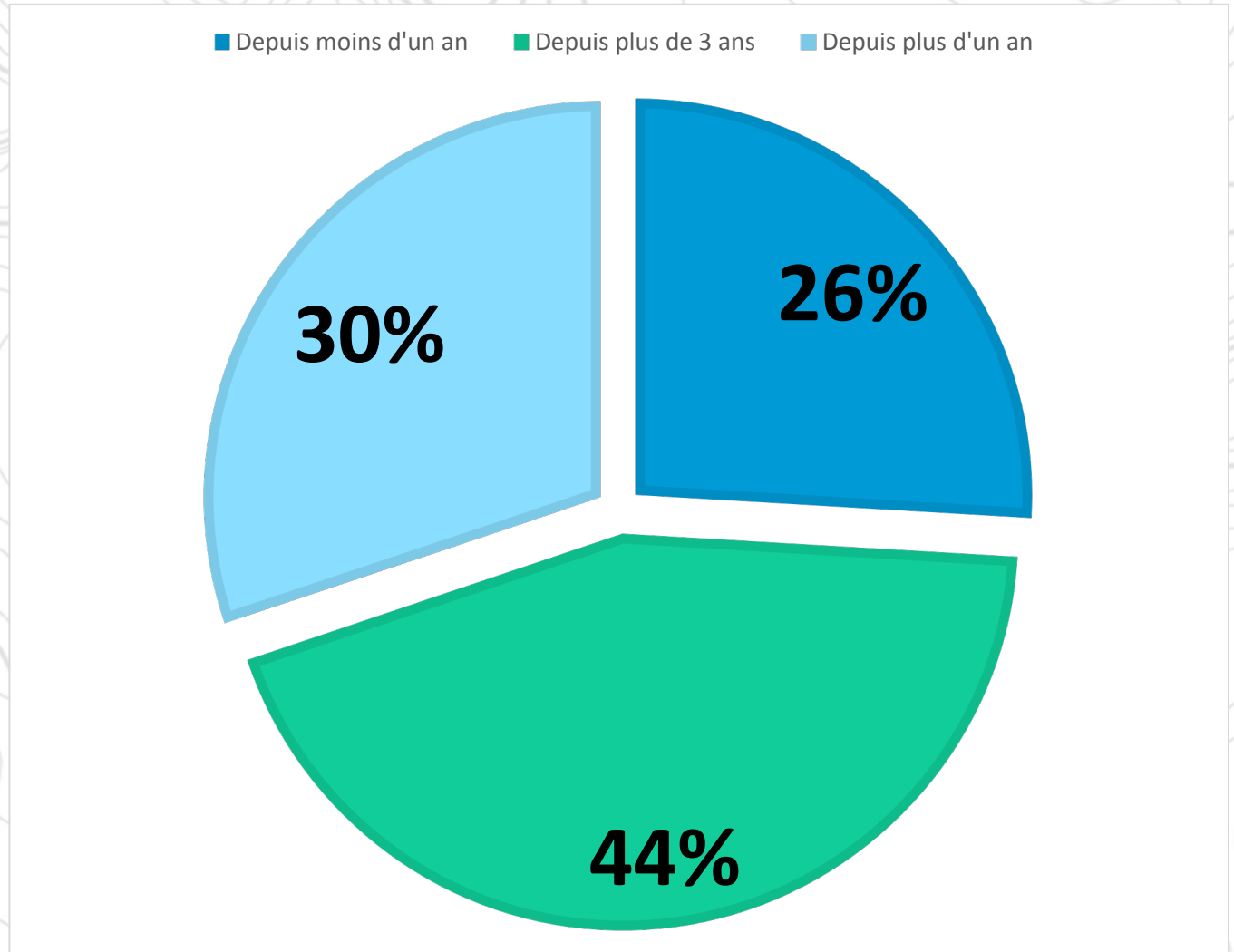


Taux de réponse : **98%**

Question 3 :

Depuis quand
utilisez-vous la
ligne ?

*Commentaire : 74 % des personnes
questionnées utilisent la ligne depuis
plus d'un an contre 68,5 % à N-1.*

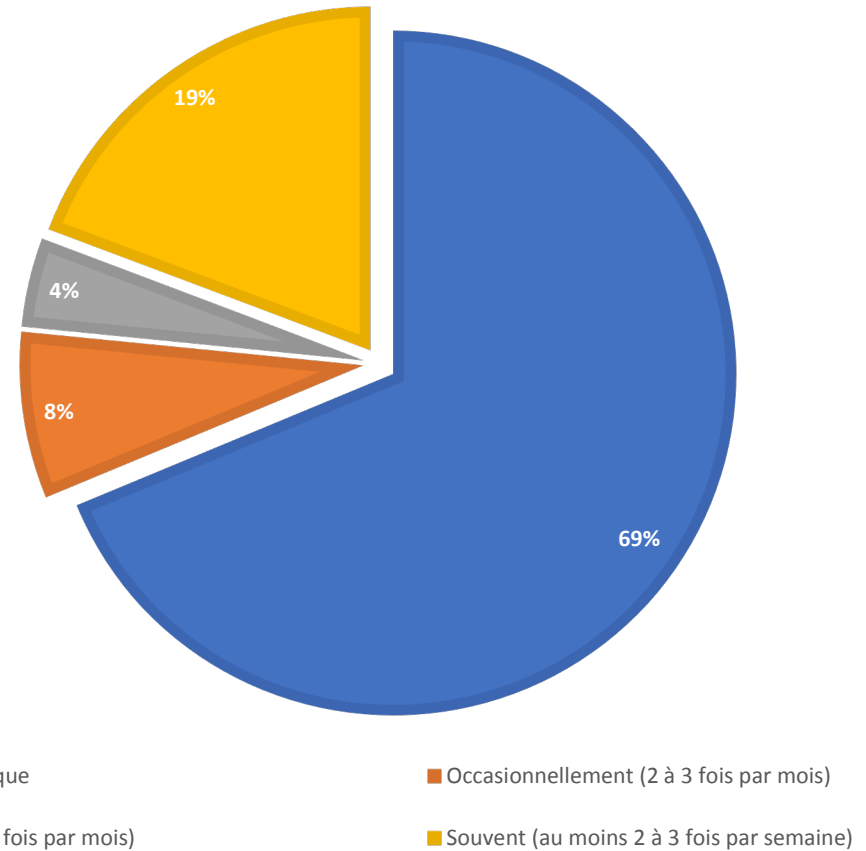


Taux de réponse : **97%**

Question 4 :

À quelle fréquence utilisez-vous cette ligne ?

Commentaire : 88 % des voyageurs questionnés sont des usagers réguliers contre 79,1 % à N-1.

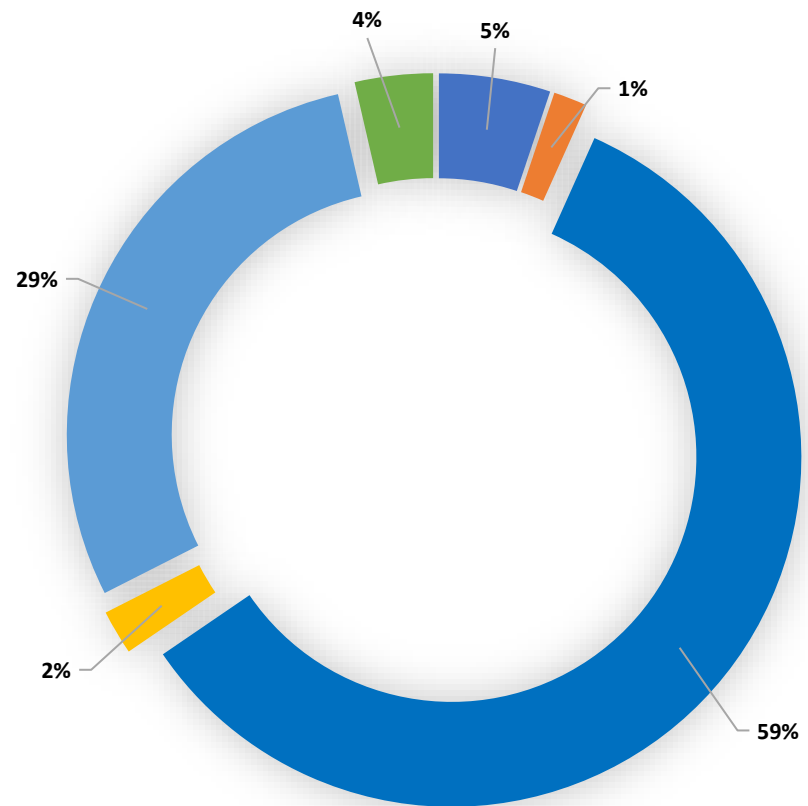


Taux de réponse : **99%**

Question 5 :

Quels sont les motifs de vos déplacements ?

Commentaire : 63 % des voyageurs sont des usagers scolaires.



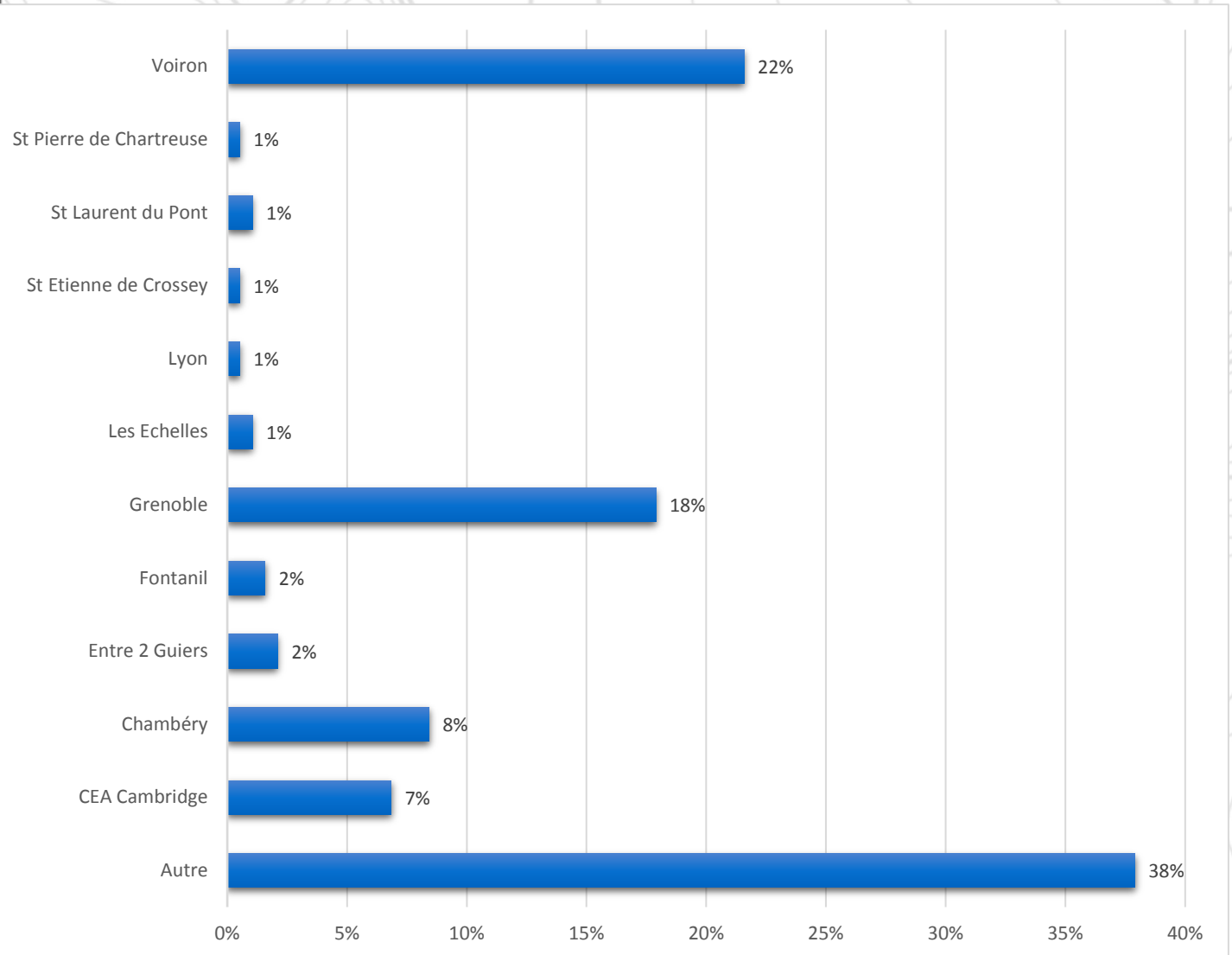
■ Achat/Loisirs ■ Autre ■ Collège/Lycée ■ Correspondance ■ Travail ■ Université

Taux de réponse : 100%

Question 6 :

Quelles Destinations ?

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



Taux de réponse : 98%

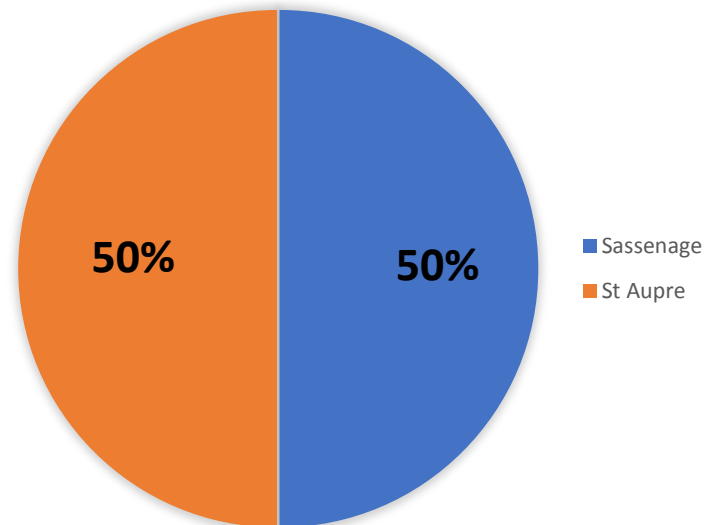
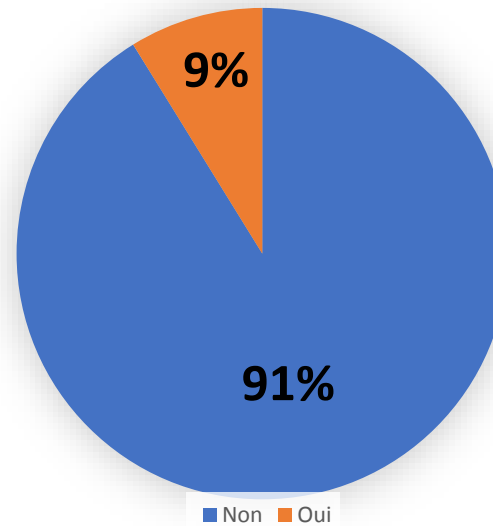
Question 7 :

Vous êtes-vous
déplacés dans nos
locaux ?

Taux de réponse : **99%**

Question 8 :

Si oui, dans quelle
agence ?

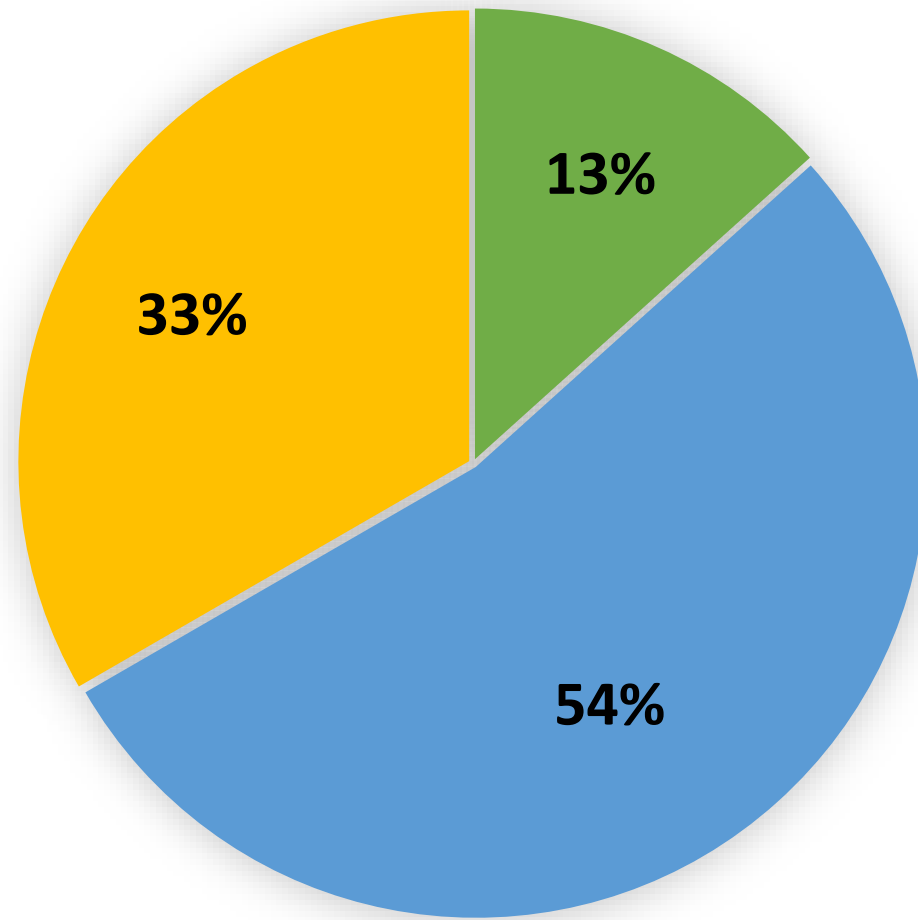


Question 9 :

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



Commentaire : 87 % des voyageurs ayant répondu à la question sont satisfaits du confort et de la propreté des lieux.

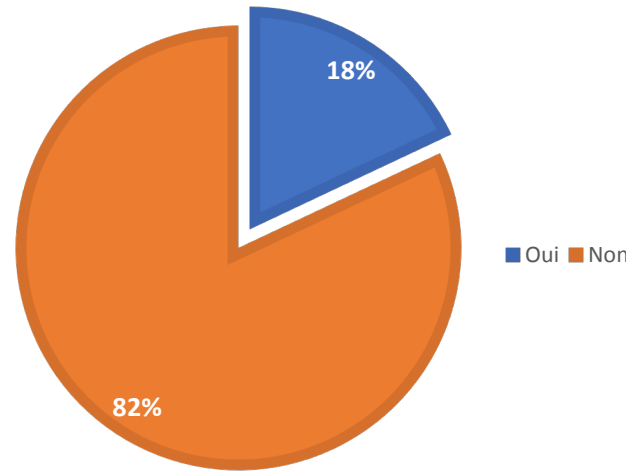


■ Pas satisfaisant du tout ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

Taux de réponse : **8%**

Question 10 :

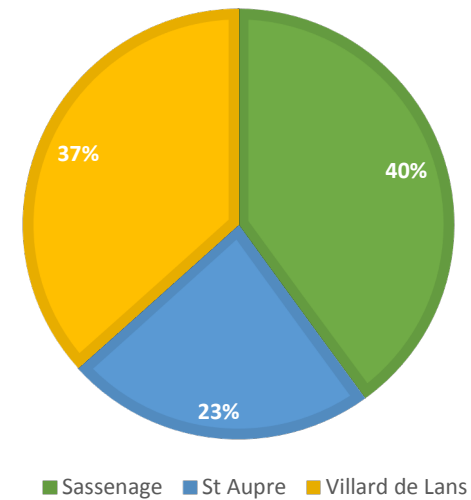
Avez-vous contacté Faure Vercors par téléphone ?



Taux de réponse : 97%

Question 11 :

Quelle agence avez-vous contacté ?

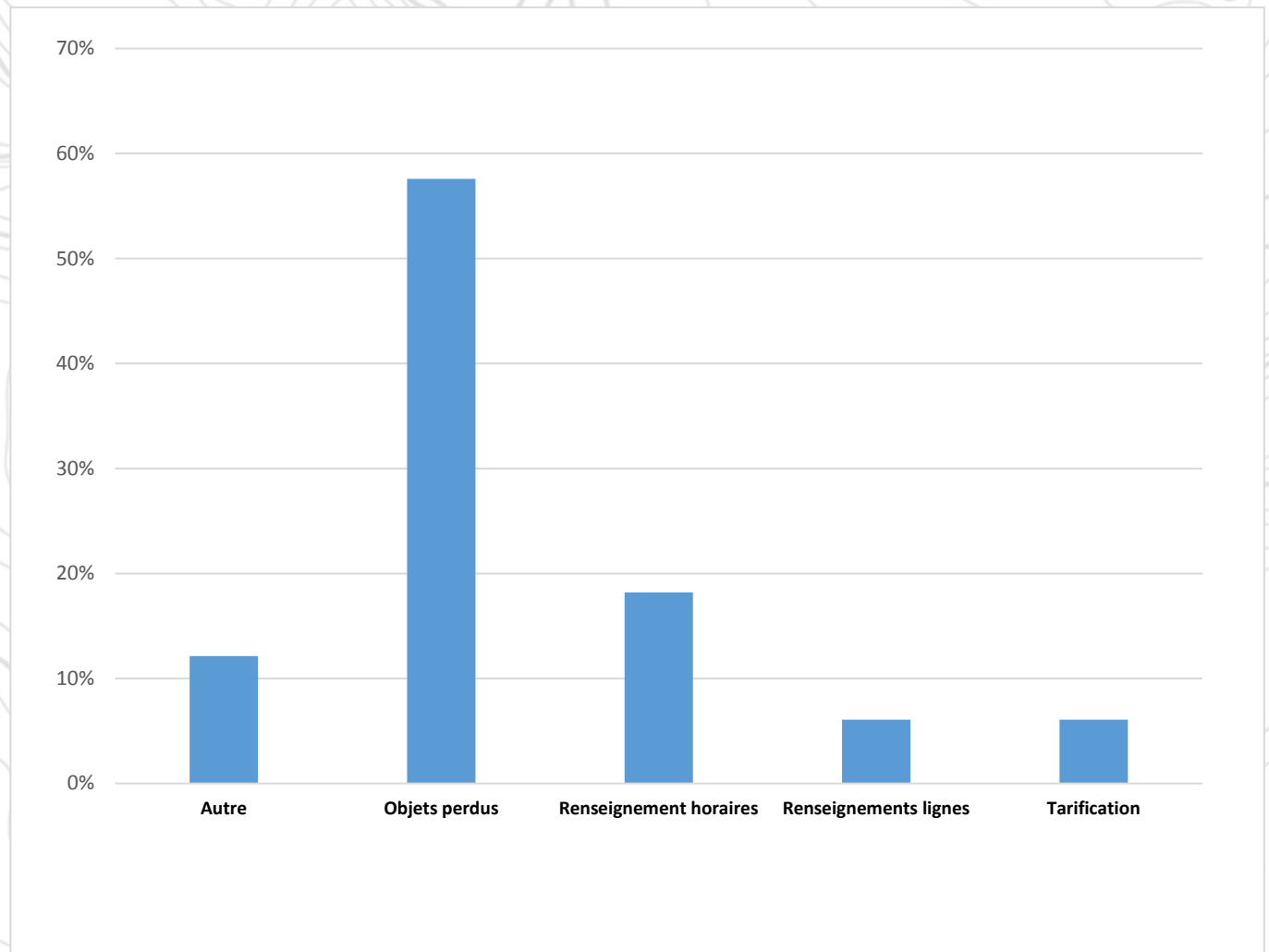


Taux de réponse : 26.5%

Question 12 :

Quel est le motif de votre appel ?

Commentaire : Les motifs d'appels restent les mêmes que ceux de N-1 à savoir les objets perdus et les renseignements horaires.

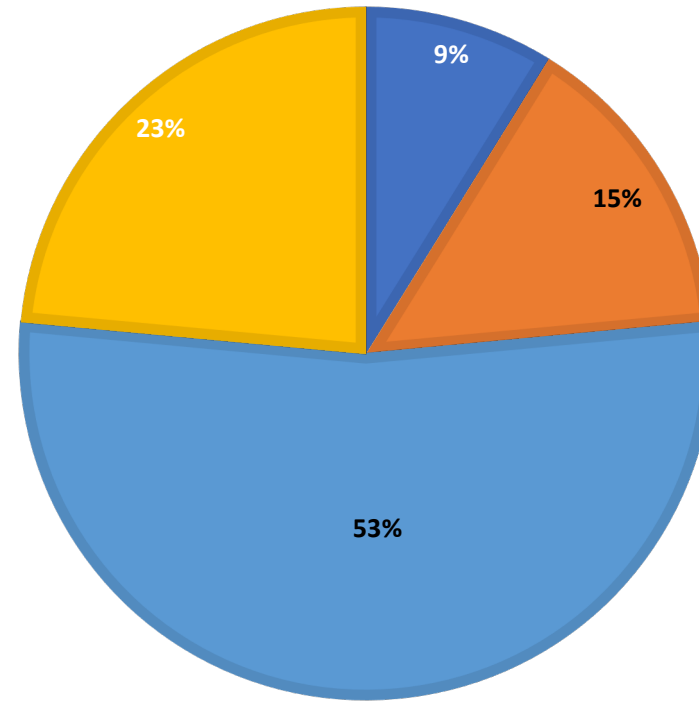


Taux de réponse : 17%

Question 13 :

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

Commentaire : 76 % des voyageurs sont satisfaits de l'amplitude horaire de l'accueil.



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

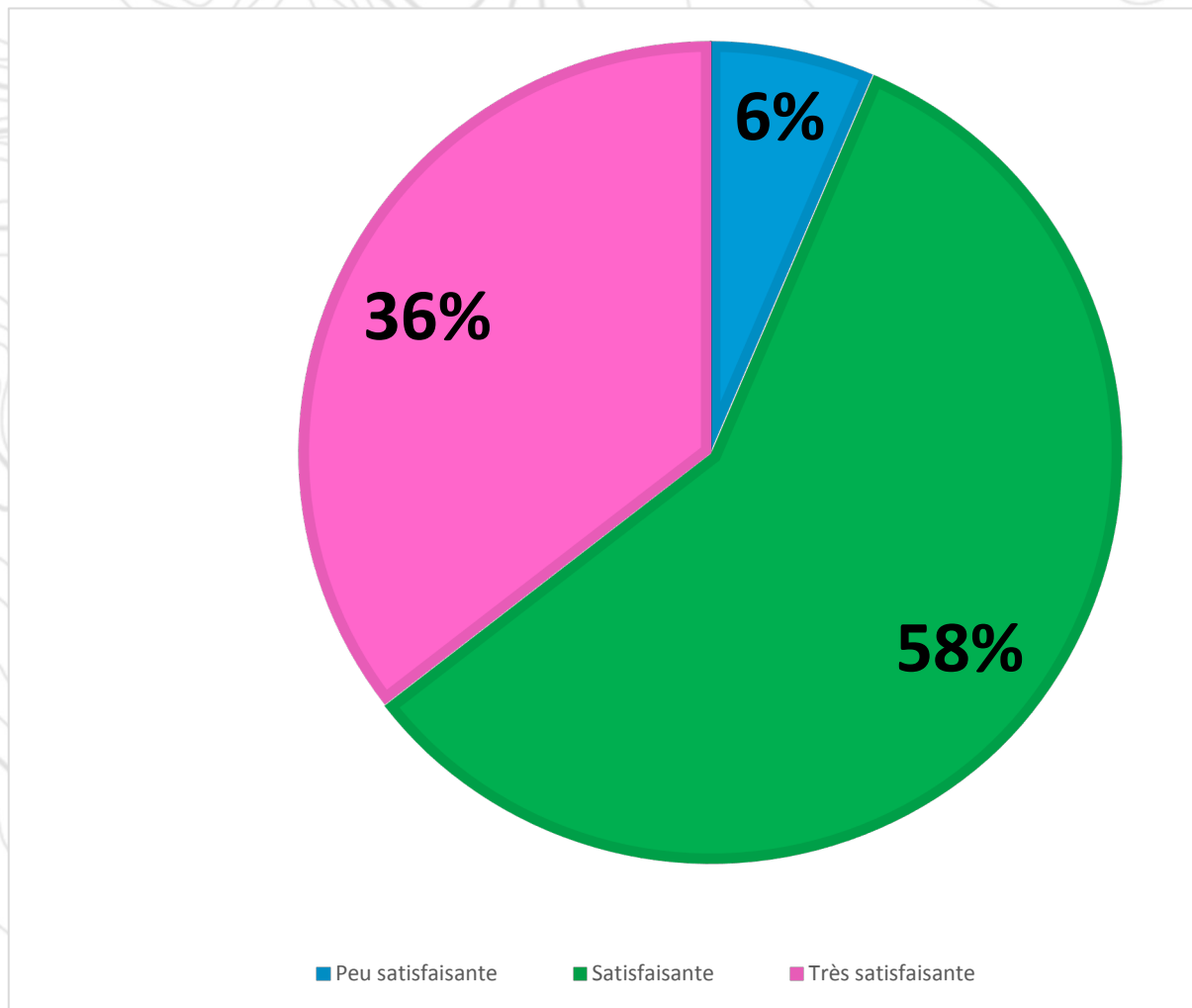
Taux de réponse : **42.7%**

Question 14 :

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



Commentaire : 94 % des voyageurs sont satisfaits de l'accueil. C'est 2,4 % de moins que l'année précédente.



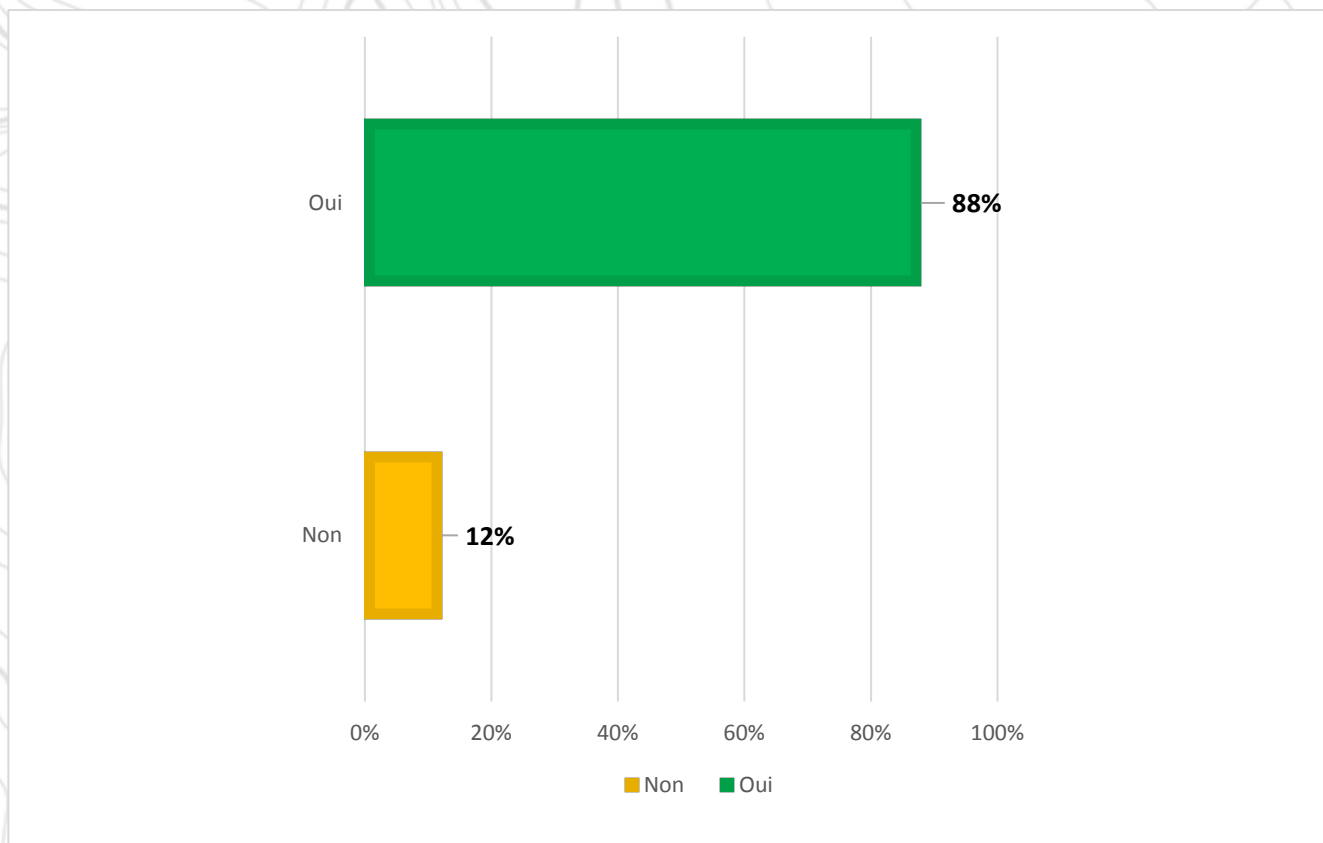
Taux de réponse : **16%**

Question 15 :

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



Commentaire : 88 % des voyageurs ont obtenu les informations qui répondaient à leurs demandes.



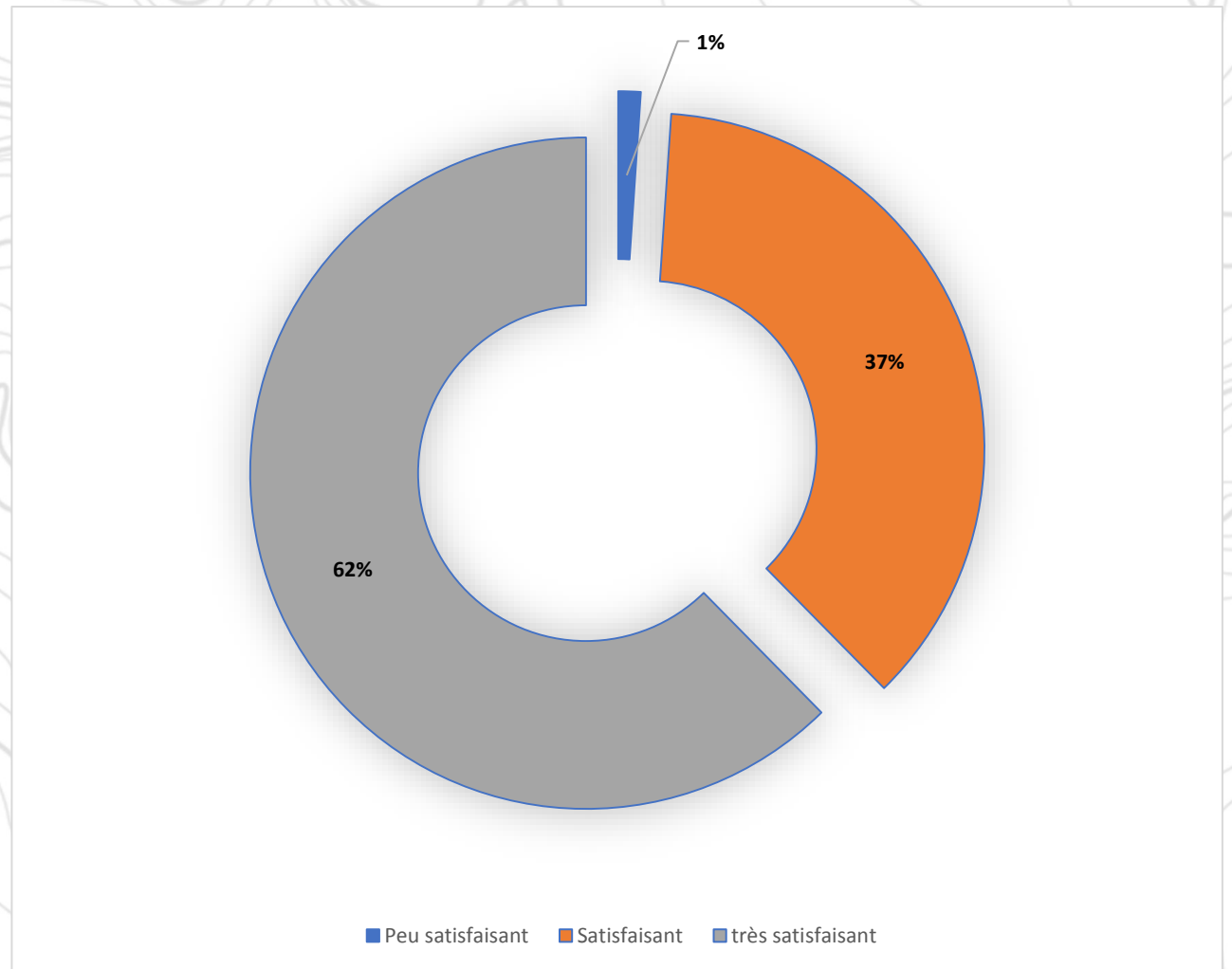
Taux de réponse : 17%

Question 16 :

Comment jugez-vous les informations aux arrêts ?

Commentaire : 99% des clients sont satisfaits de l'information aux arrêts

C'est 18 % de plus que l'année précédente.



Taux de réponse : **96%**

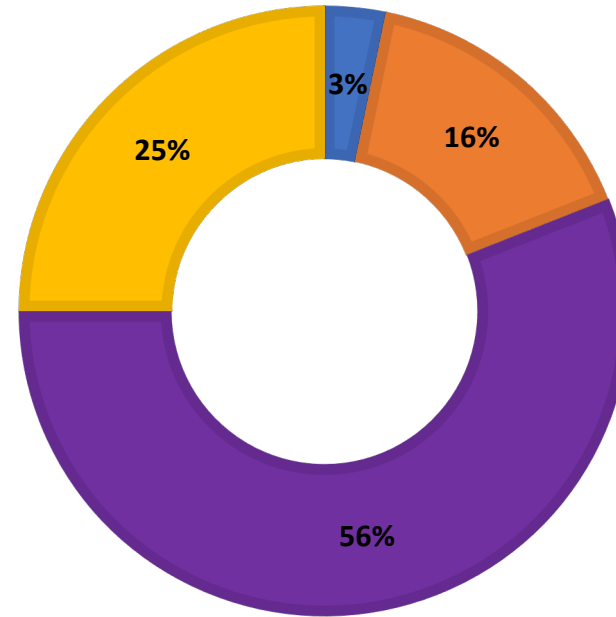
Question 17 :

Comment jugez-vous les informations disponibles à bord ?



Commentaire : 81 % des clients de satisfaits.

Cela représente 3 % de plus par rapport à N-1



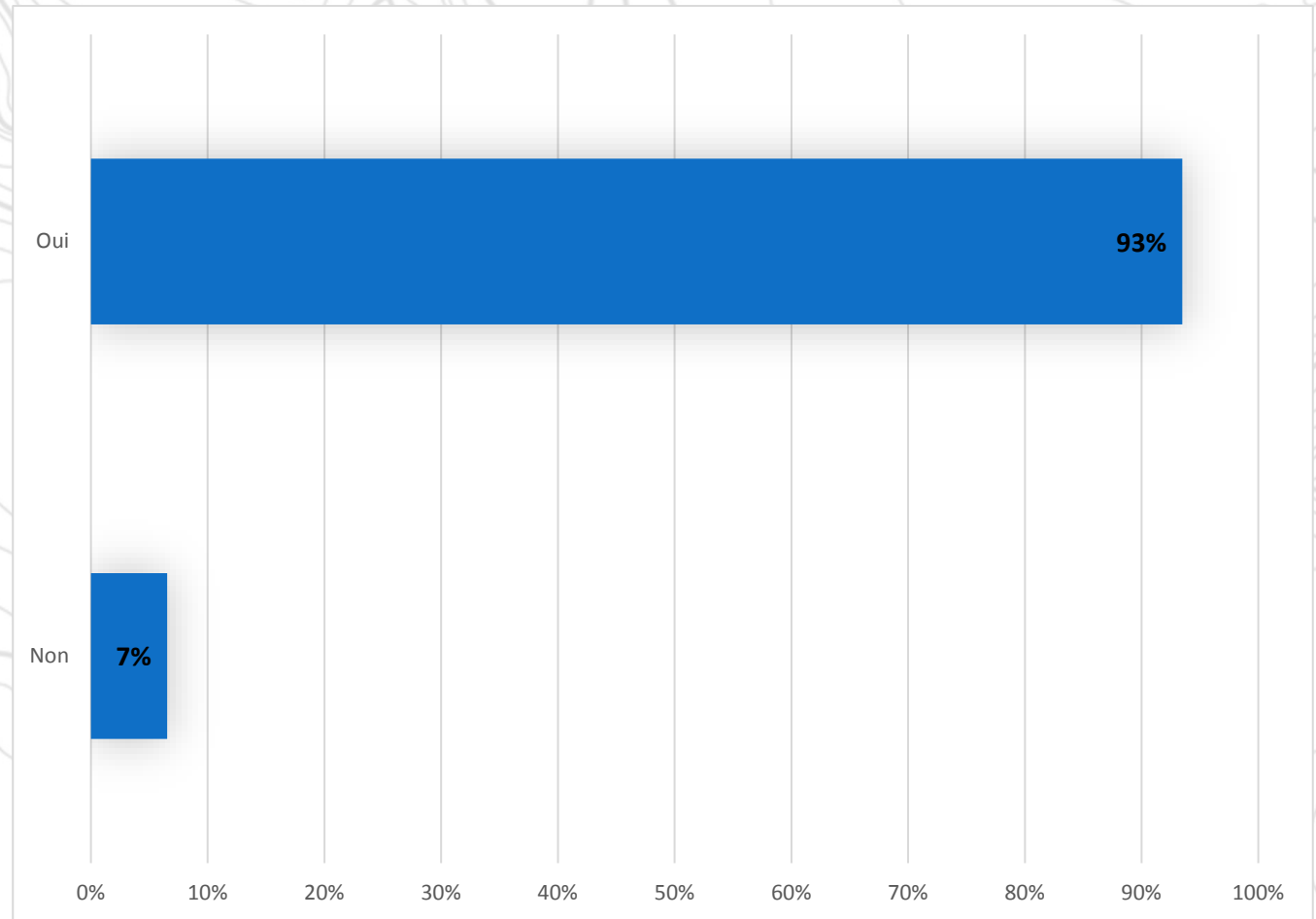
■ Pas satisfaisant du tout ■ Peu satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

Question 18 :

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



Commentaire : 93 % des voyageurs affirment que le conducteur sait gérer une situation perturbée.



Taux de réponse : 71%

Question 19 :

Si non, pourquoi ?

- ❖ Les clients demandent plus d'anticipation de la part des conducteurs lorsqu'il y a des travaux sur la route

Commentaire : Le conducteur n'a pas su gérer la situation lorsque les situations n'étaient pas dépendantes de la société mais des aléas extérieurs.

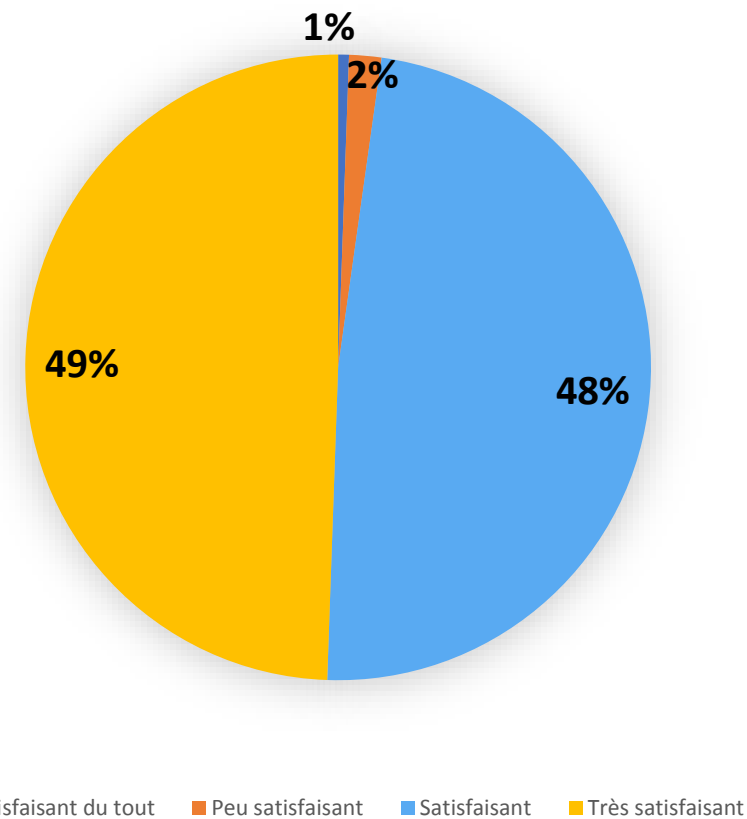
Taux de réponse : **1%**

Question 20 :

Comment jugez-vous la conduite du conducteur ?



Commentaire : 97 % des voyageurs sont satisfaits de la conduite de nos conducteurs.



Taux de réponse : **93%**

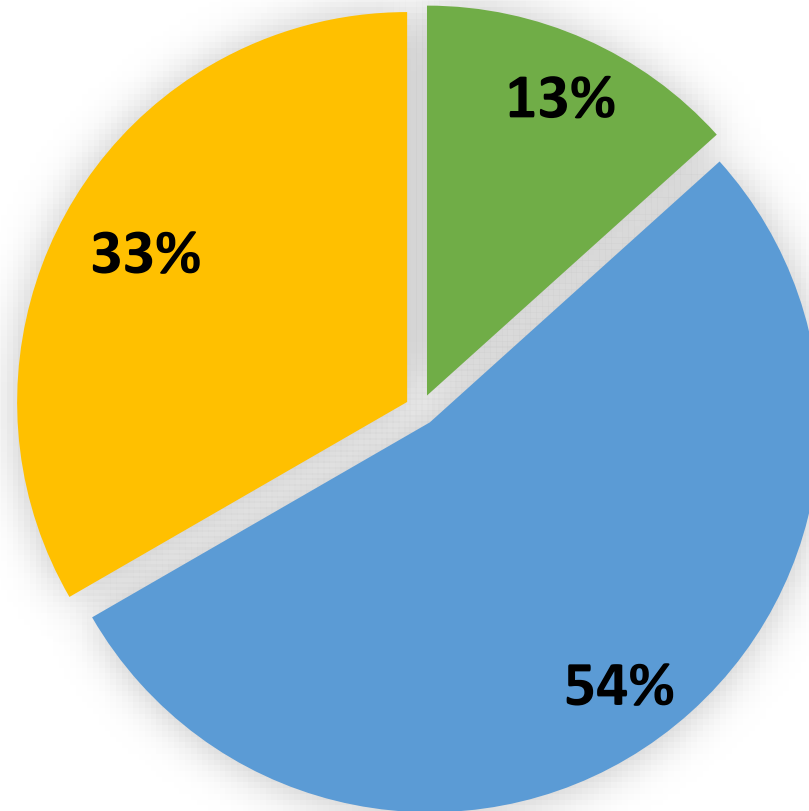
Question 21 :

Comment jugez-vous le confort à bord ?



Commentaire : 87 % des voyageurs sont satisfaits du confort à bord du véhicule.

2.5% de moins par rapport à N-1.



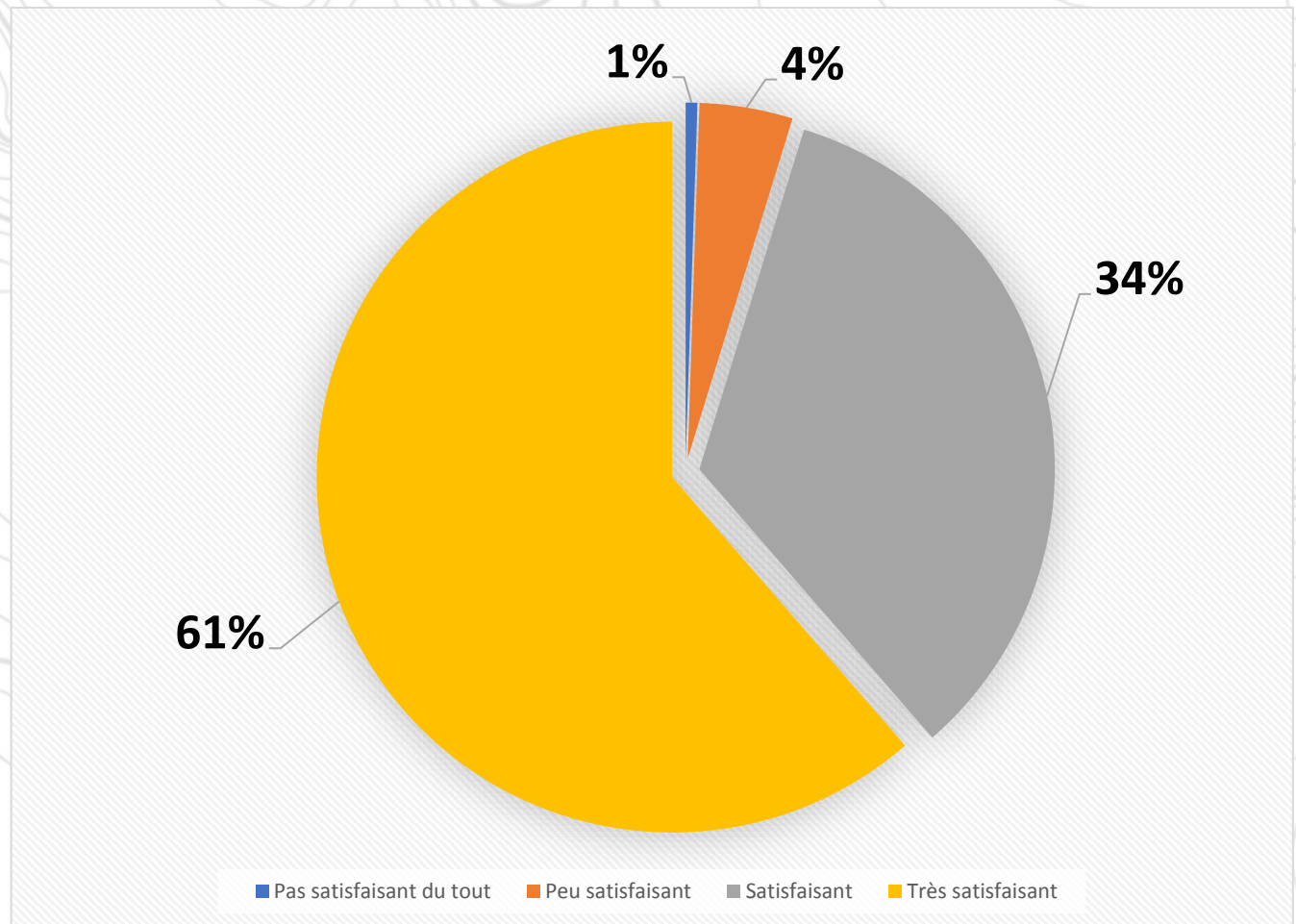
■ Pas satisfaisant du tout ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

Question 22 :

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



Commentaire : 95 % des voyageurs sont satisfaits de l'accueil de notre personnel roulant.



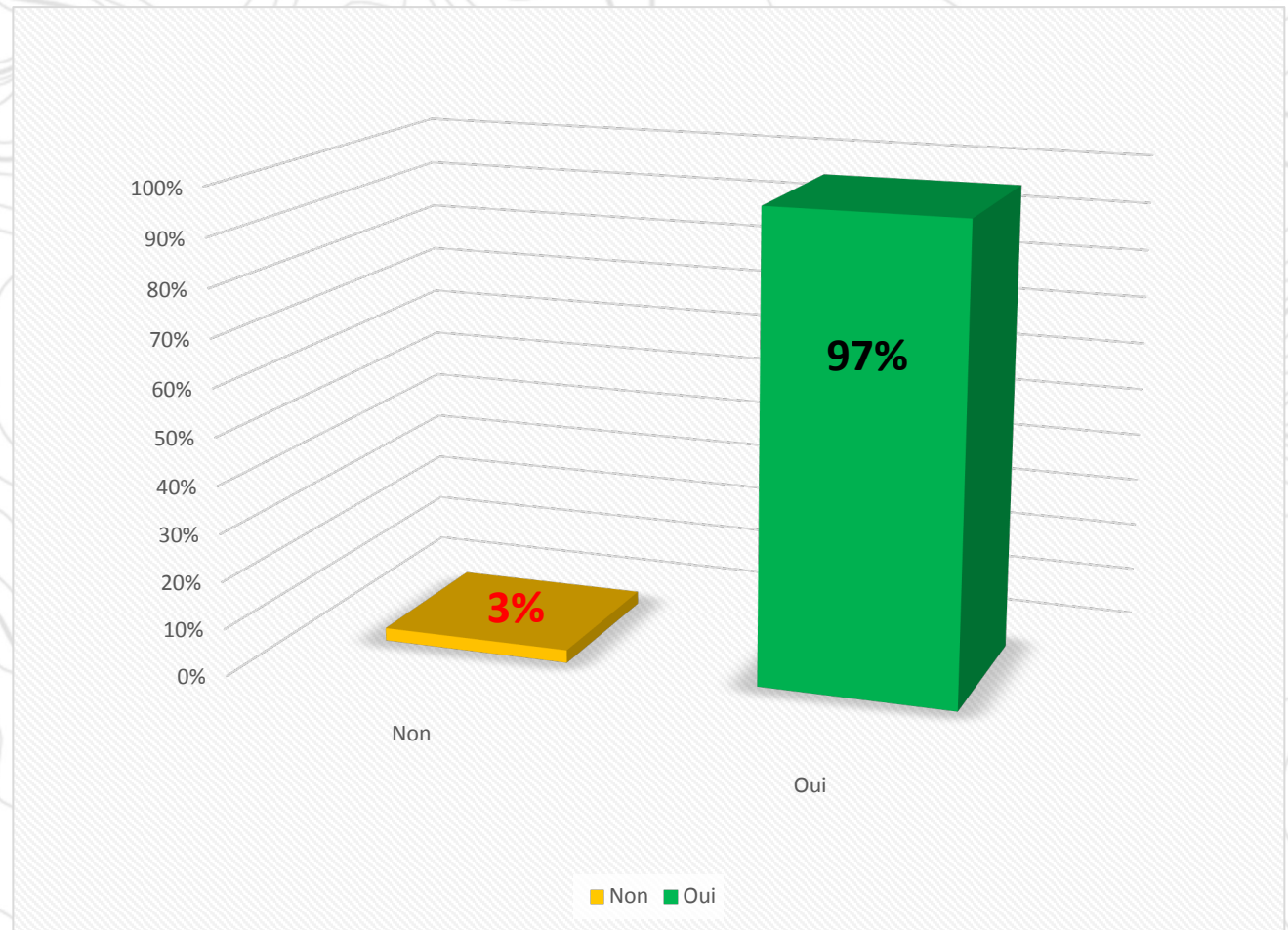
Taux de réponse : **97 %**

Question 23 :

Le conducteur vous a-t-il salué ?



Commentaire : 97 % des voyageurs affirment que le conducteur les a salués.



Taux de réponse : 95 %

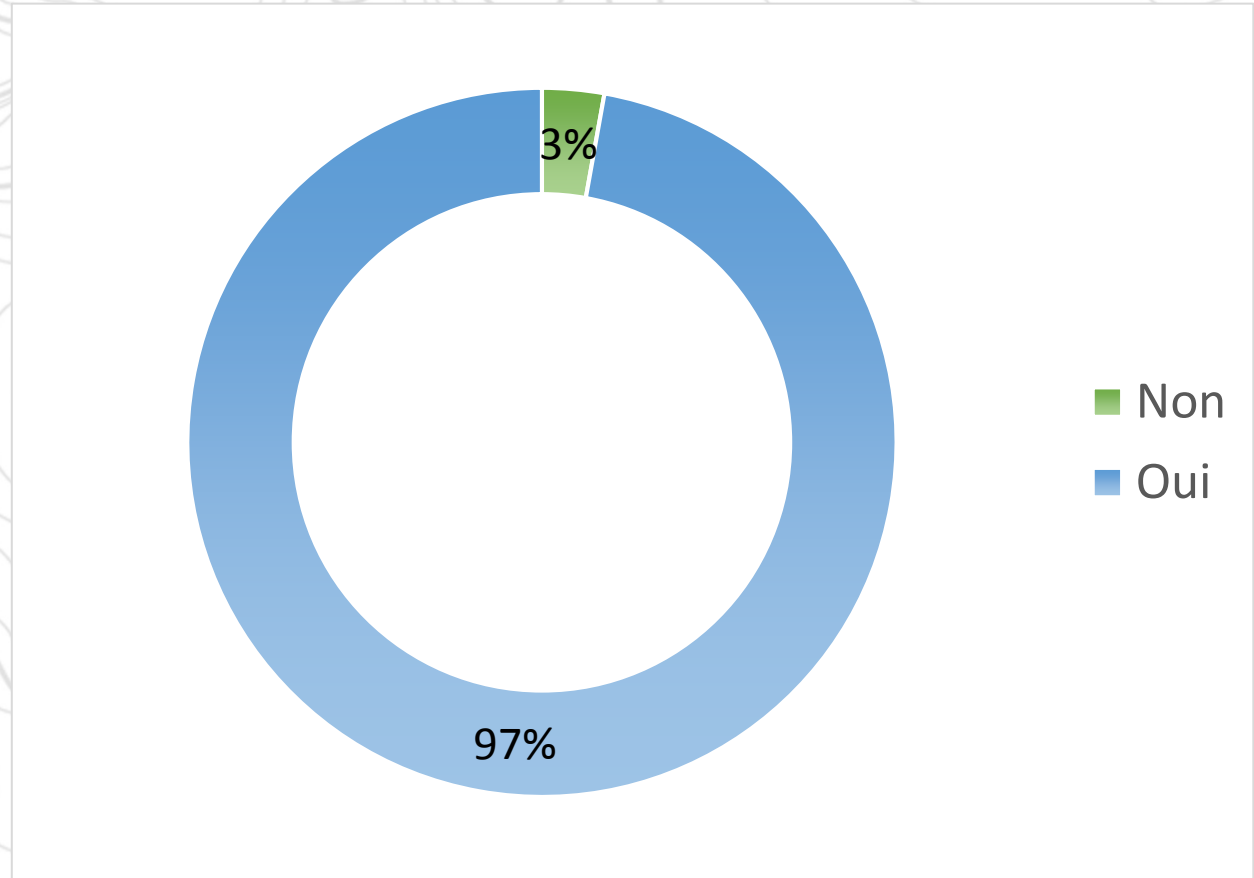
Question 24 :

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



Commentaire : 97 % des voyageurs affirment que le conducteur a été en mesure de répondre à leurs questions.

C'est 7,5% de plus qu'à N-1.



Taux de réponse : **91%**

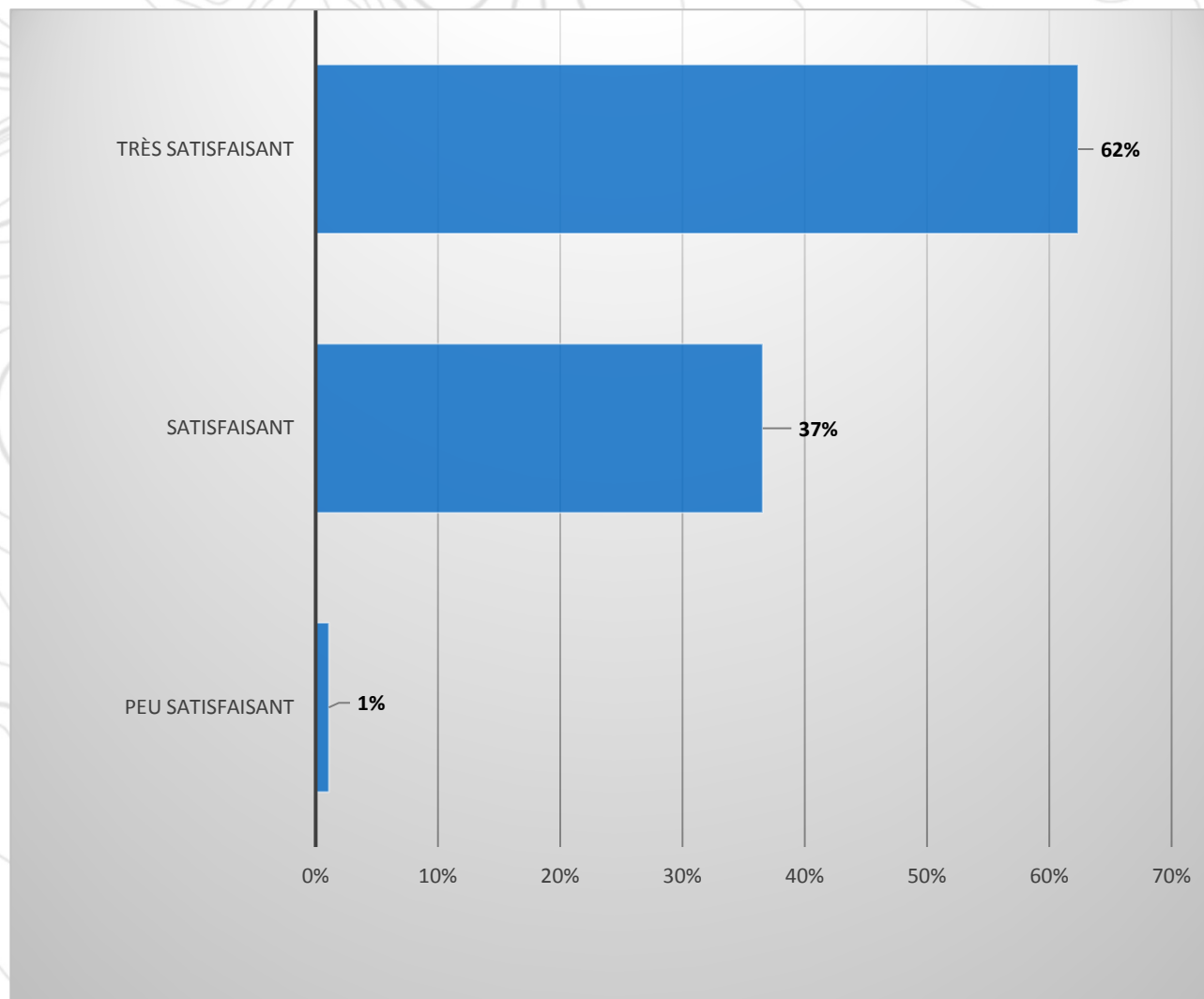
Question 25 :

La tenue de notre personnel de conduite :



Commentaire : 99 % des voyageurs sont satisfaits de la tenue de notre personnel.

Idem à N-1.



Taux de réponse : **96%**

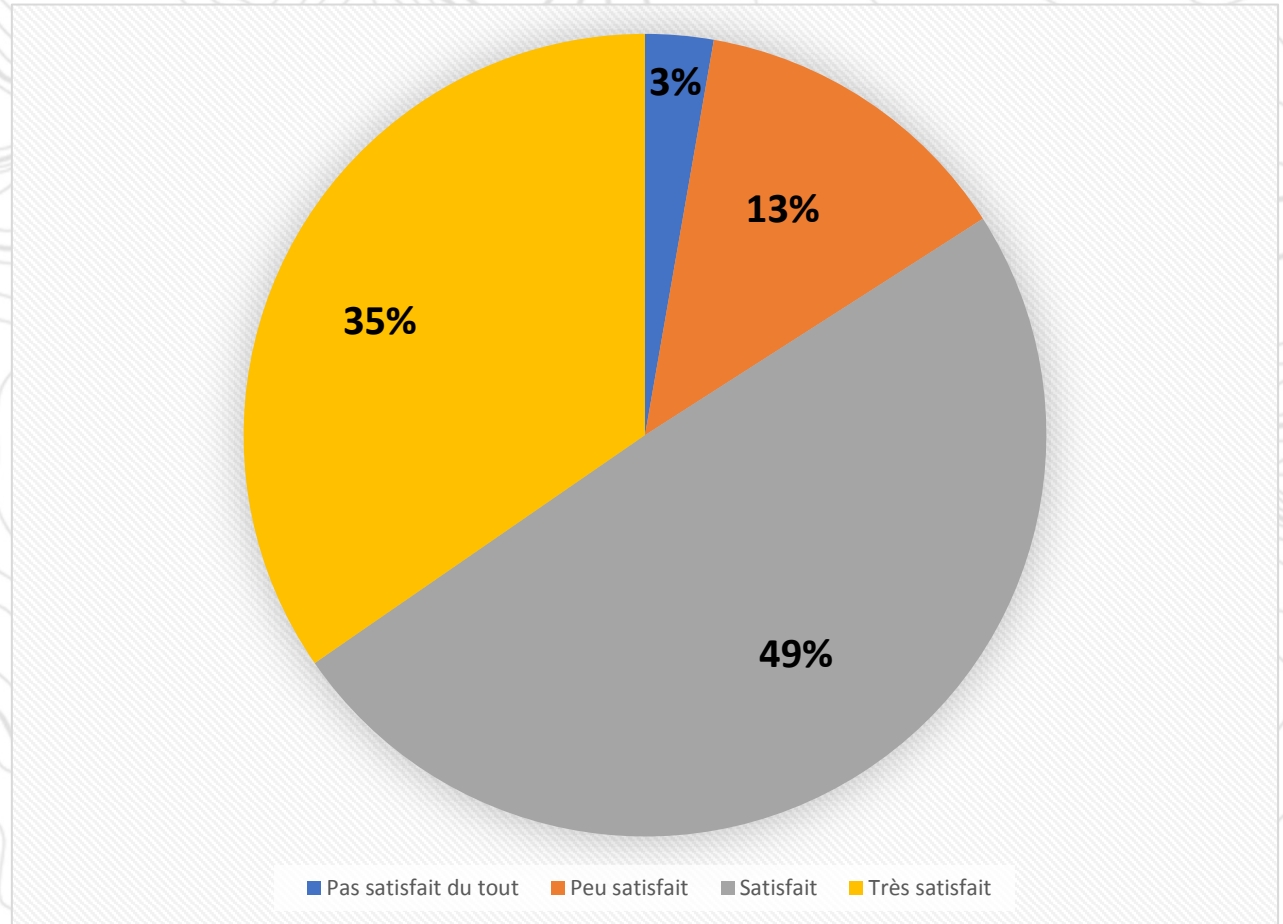
Question 26 :

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



Commentaire : 16% des voyageurs ne sont pas satisfaits de la ponctualité des véhicules.

C'est 1 % de moins que l'année précédente.



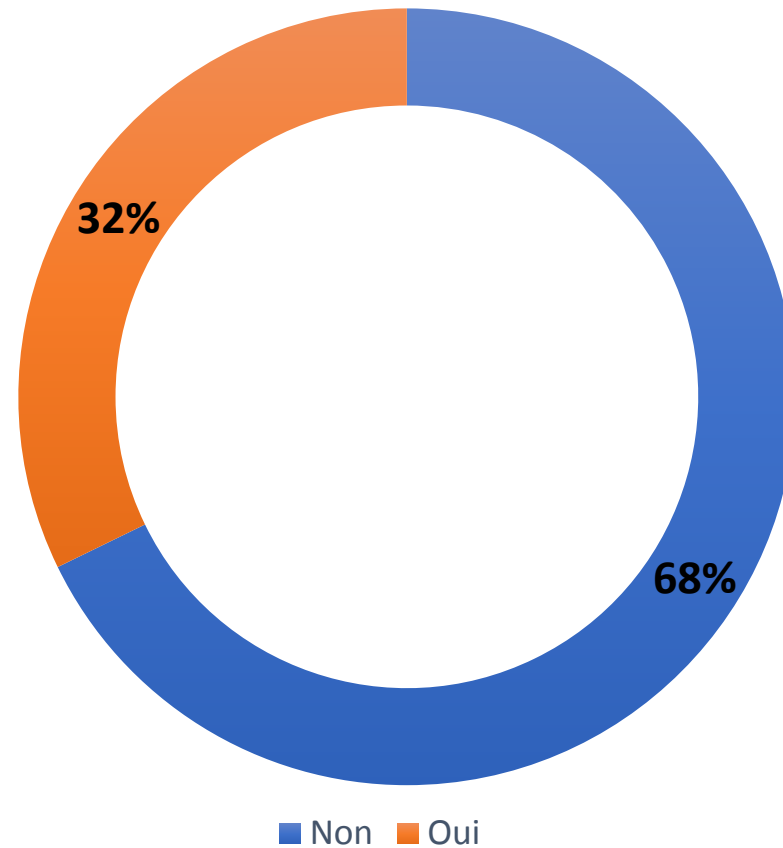
Taux de réponse : **94%**

Question 27 :

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

Commentaire : 32% des voyageurs ont déjà perdu un objet à bord du véhicule

C'est 8% de moins qu'à N-1.



Taux de réponse : **93%**

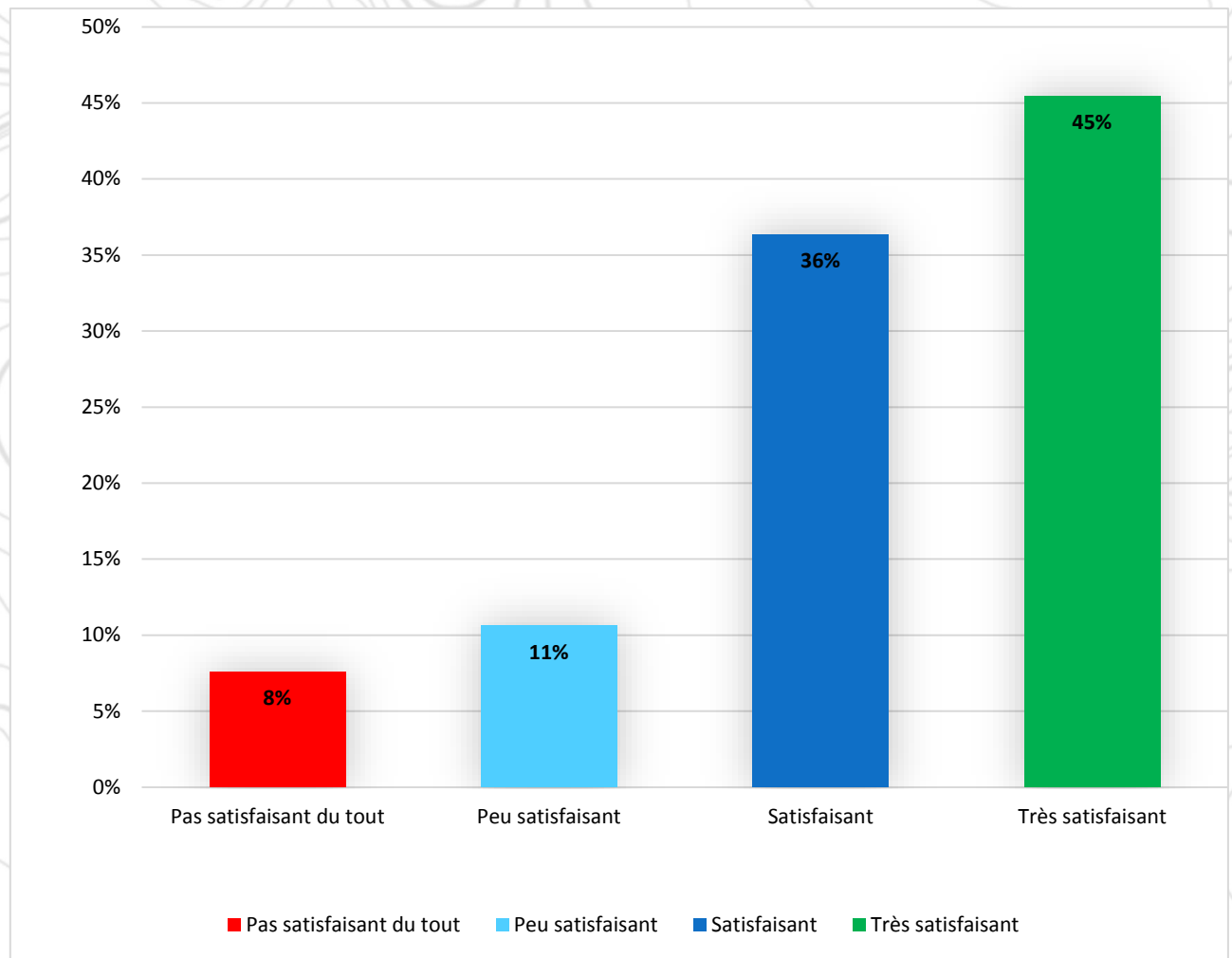
Question 28 :

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



Commentaire : 81% des voyageurs sont satisfaits de notre procédure pour restituer les objets trouvés.

C'est 2,5 % de plus par rapport à N-1

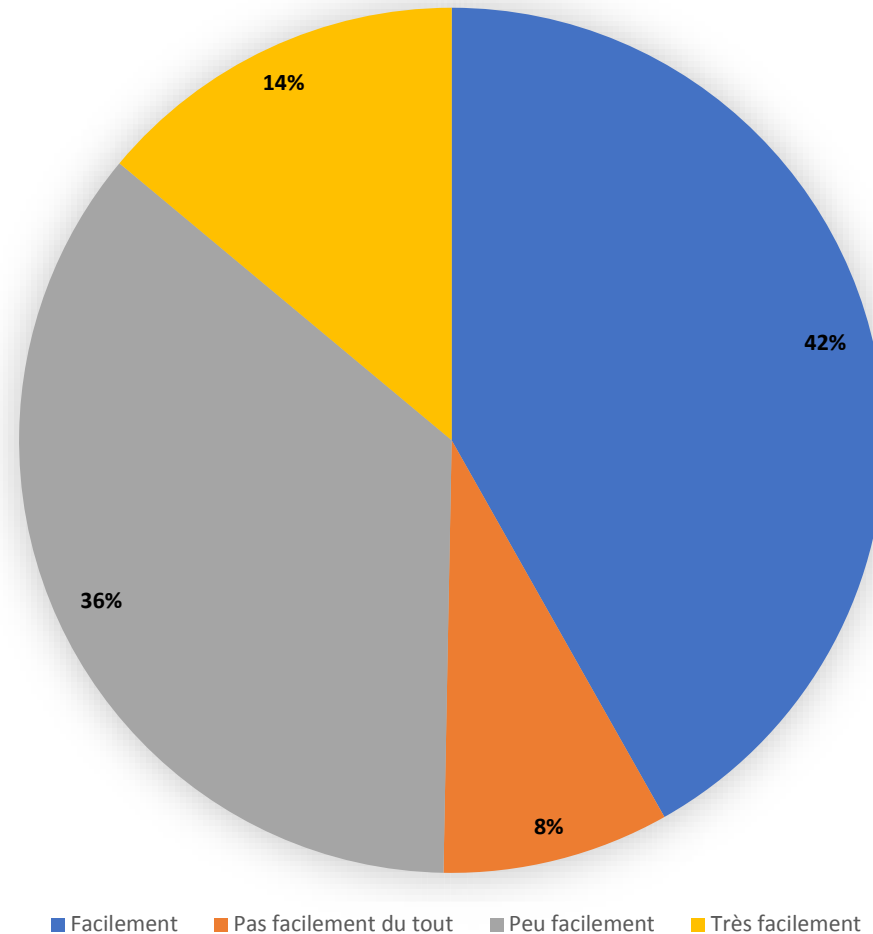


Taux de réponse : 34%

Question 29 :

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

Commentaires : 44 % des usagers n'obtiennent pas facilement ou pas du tout l'information *nécessaire lors des situations perturbées ou changements...* Des actions correctives sont à l'étude (cf synthèse).



Taux de réponse : **85%**

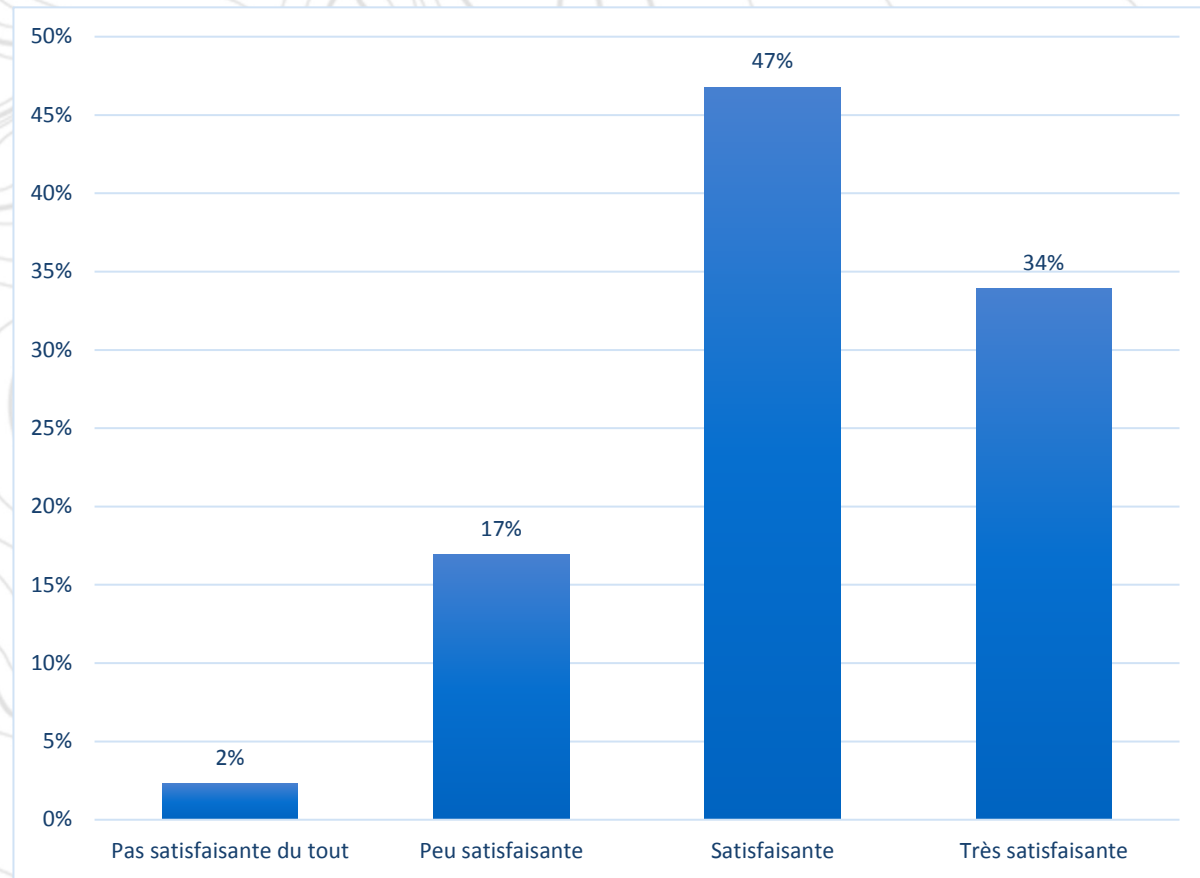
Question 30 :

Comment jugez-vous la propreté des cars ?



Commentaire : 81% des usagers sont satisfaits de la propreté des cars.

C'est 10% de moins qu'à N-1.



Taux de réponse : **86%**

FAURE VERCORS

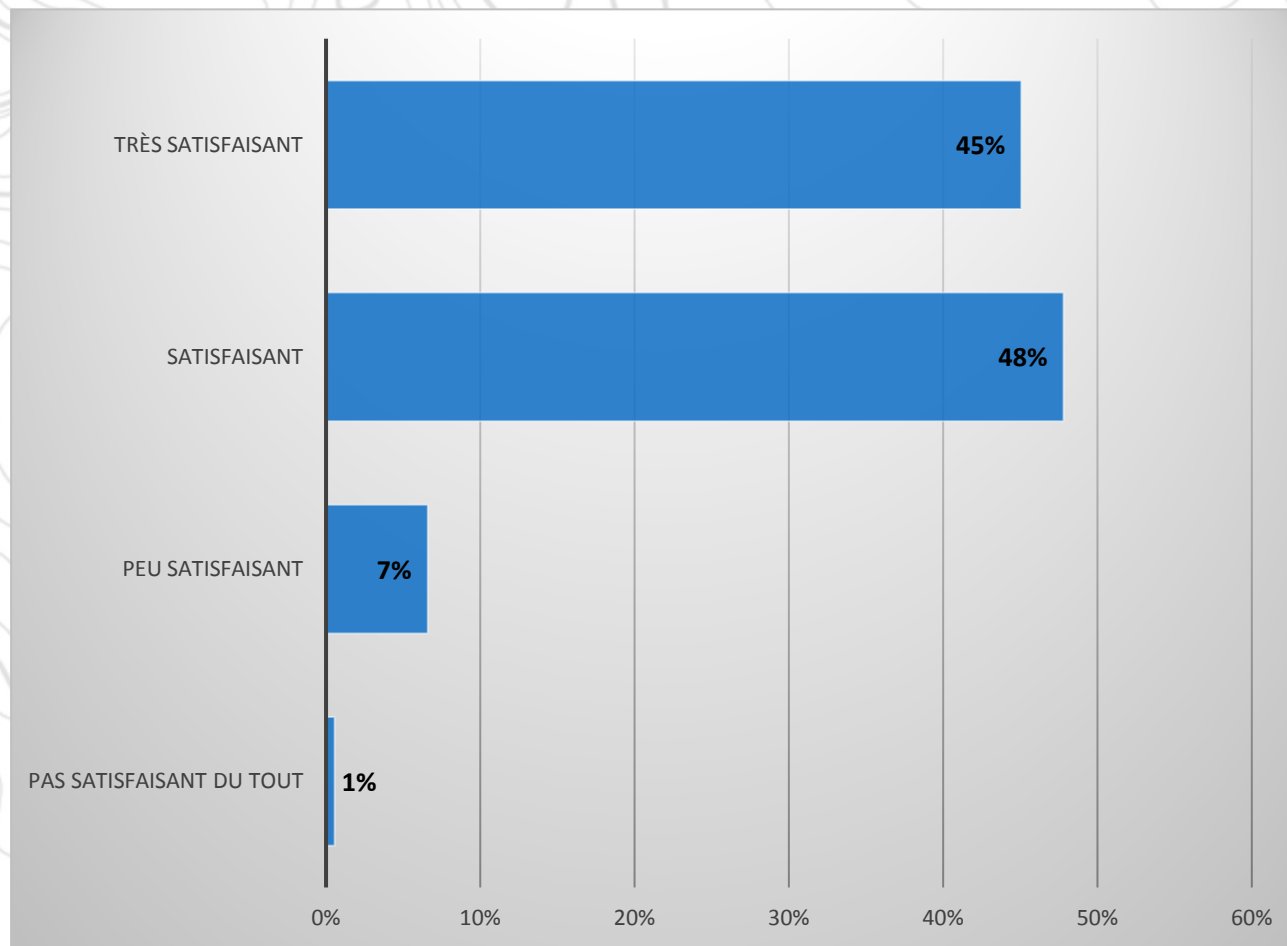
Question 31 :

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



Commentaire : 93 % des voyageurs sont satisfaits de la qualité de nos services.

C'est 2% de plus qu'à N-1.



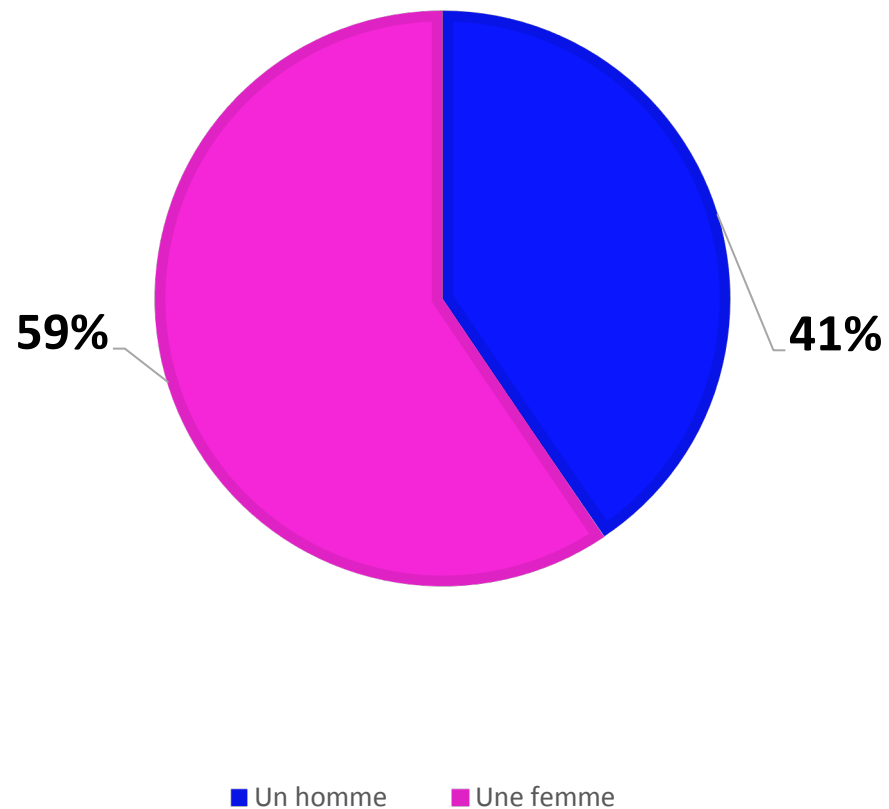
Taux de réponse : 94%

Question 32 :

Êtes-vous ?

Commentaire : Plus de la majorité des personnes à répondre sont des femmes.

C'était déjà le cas à N-1 (61%).

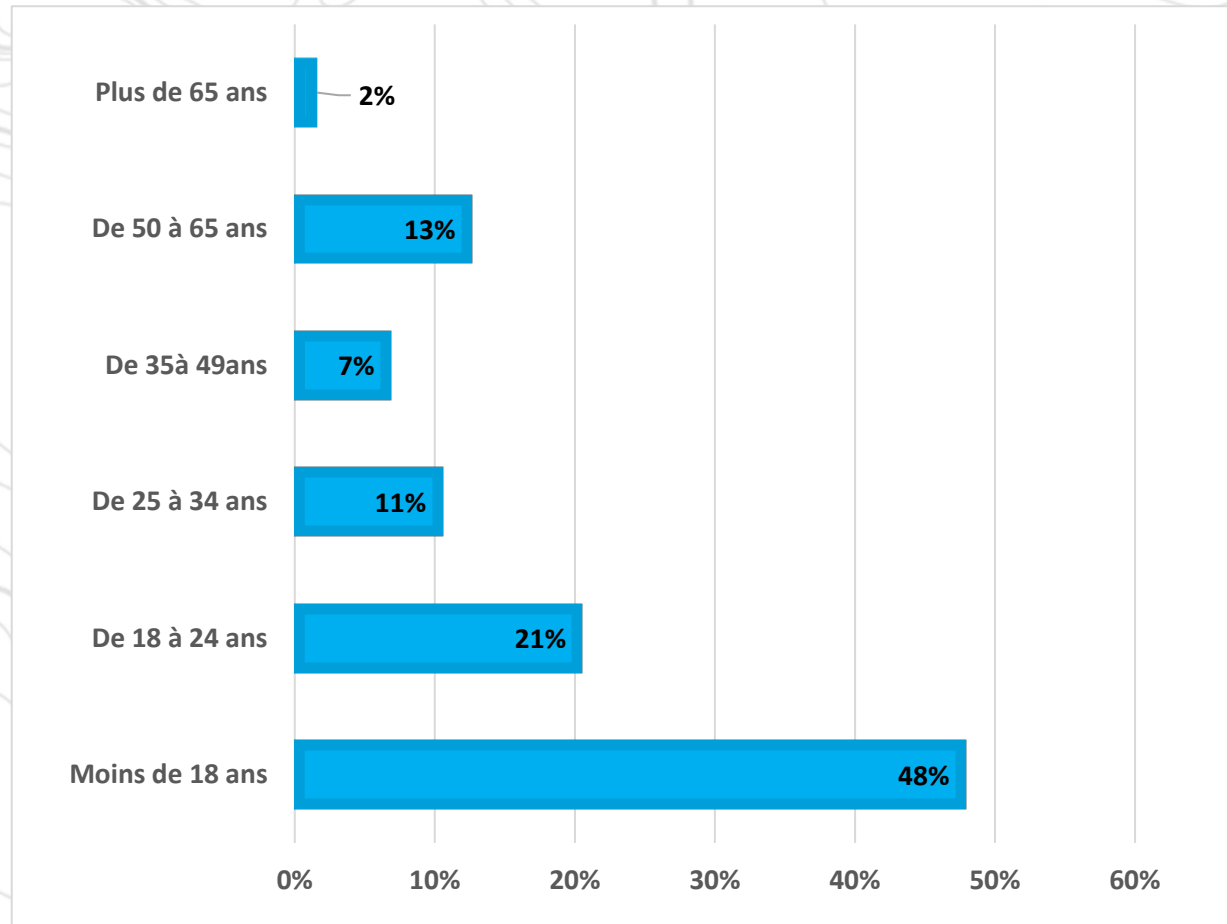


Taux de réponse : **98%**

Question 33 :

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Commentaire : 48 % des voyageurs ont moins de 18 ans. Cette part importante est due à une utilisation majeure du car pour se rendre à un établissement scolaire.

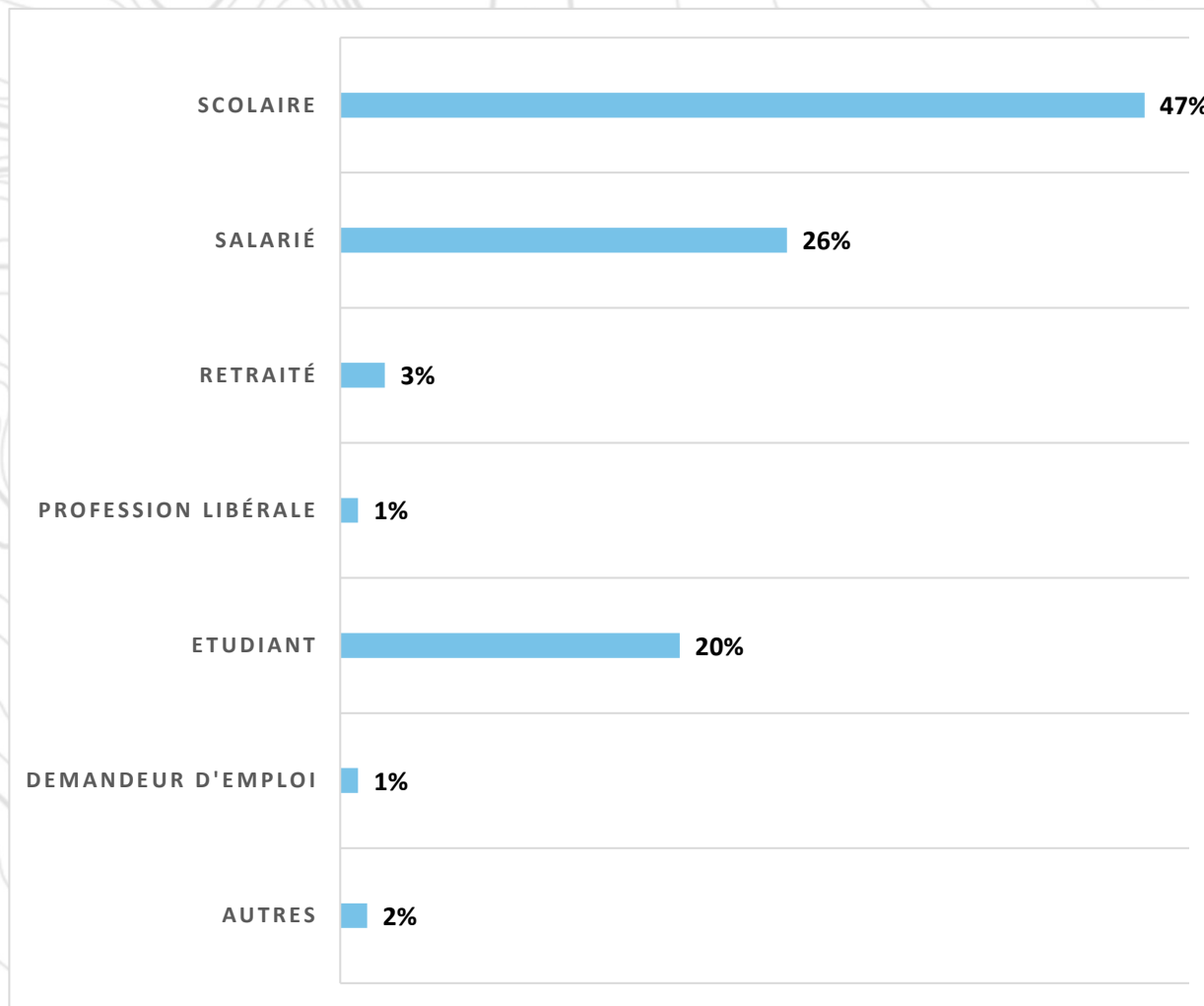


Taux de réponse : **98%**

Question 34 :


Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

Commentaire : Par conséquent, les scolaires et les étudiants sont les deux catégories socio-professionnelles fortement représentées (67% des voyageurs).



Taux de réponse : **98%**

ENQUÊTE SATISFACTION 2018

 : 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.

SYNTHESE :

Cette enquête met en évidence un taux de satisfaction de 93 % et contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité. Nous avons 22% de réponse en plus par rapport à N-1, ce qui nous permet plus d'avoir plus d'informations quant aux envies et besoin de notre clientèle.

Nos actions mises en place ont permis de n'avoir plus qu'un axe d'amélioration.

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

Un seul axe doit être considéré comme prioritaire et fera l'objet d'actions d'améliorations :

- ❖ **Avez-vous trouvé l'information nécessaire en cas de travaux, déviations, changement d'horaire de votre ligne ? (56% de taux de satisfaction).**

Taux de réponse : **86%**

AXES D'AMÉLIORATIONS ET ACTIONS :

→ Question 29 (56% de taux de satisfaction) : **Avez-vous trouvé l'information nécessaire en cas de travaux, déviations, changement d'horaire de votre ligne ?**

Les actions proposées :

La mise en place d'un nouveau site internet permettra une meilleure communication pour les usagers.

Notre clientèle se compose majoritairement d'usagers scolaires, avec l'aide de nos donneurs d'ordres nous solliciterons les établissements scolaires pour la diffusion des informations importantes. Cet axe d'amélioration est récurrent. Il a déjà été identifié lors de l'enquête de satisfaction 2017. Nous avons abordé ce thème lors de nos réunions annuelles avec nos donneurs d'ordre afin d'améliorer le taux de satisfaction.