



ENQUETE SATISFACTION

TRANSPORTS URBAINS LAONNOIS

Du 17 au 23 avril 2008

## ENQUETE SATISFACTION 2008

Une enquête « satisfaction clients » s'est déroulée sur le réseau des Transports Urbains de Laon du 17 au 23 avril 2008. Celle-ci a été administrée en « face à face », dans les stations Poma ou à bord des bus et 510 clients ont été interrogés.

510 clients ont été interrogés lors de cette semaine d'enquête. A chaque question, le client attribuait une note de 1 à 4, 1 étant la plus mauvaise note, 4 la meilleure.

12 questions portant sur des sujets sensibles ou d'actualité ont été posées telles que : « **Je trouve facilement une place assise dans le bus** » obtenant un résultat de 85 % de clients satisfaits à très satisfaits, « **Il passe suffisamment de bus à mon arrêt** » avec 79 %, « **Les bus et les véhicules Poma sont propres** » avec 88 %...

Les résultats montrent que la clientèle est globalement très satisfaite du niveau de qualité des services TUL. A la question « D'une manière générale, je suis satisfait(e) des TUL », **97 % des clients ont répondu être satisfaits ou très satisfaits.**

Certains points restent encore à améliorer comme : l'information en situation perturbée sur le réseau bus qui n'obtient que 66 % de satisfaits ou le contrôle dans le Poma qui est jugé insuffisant pour 48 % des clients interrogés. L'implication du personnel de contrôle dans la politique de la lutte contre la fraude est visible auprès de notre clientèle puisqu'en 2007, le contrôle dans le Poma était jugé insuffisant pour 68 %.

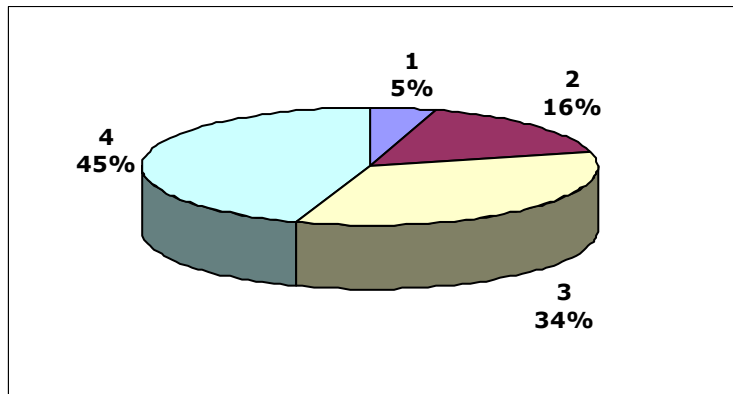
L'ensemble des résultats de cette enquête est présenté ci-dessous.

Ces critères seront à nouveau mesurés lors d'une prochaine enquête de satisfaction en 2009.

Nous vous remercions de votre confiance.

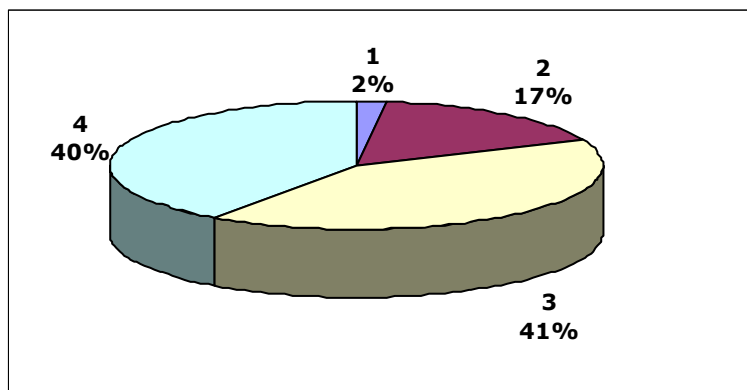
## Présentation détaillée des résultats

### Q1 - Il passe suffisamment de bus à mon arrêt



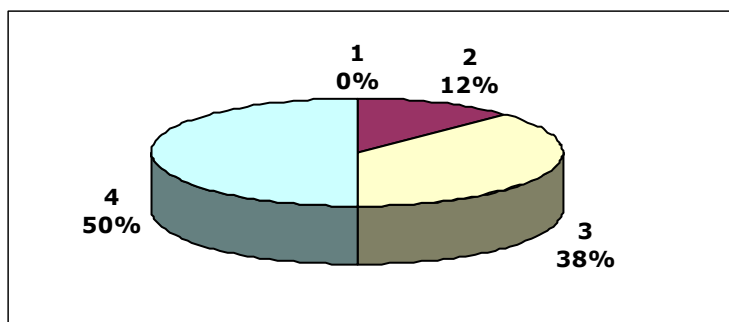
La part de clients satisfaits du nombre de passages de bus à leur arrêt baissent sensiblement cette année pour passer de 82 à 79 % (addition des notes 3 et 4) On peut noter que la part de la note 4 passe de 51 à 45 %.

### Q2 - Les bus sont à l'heure



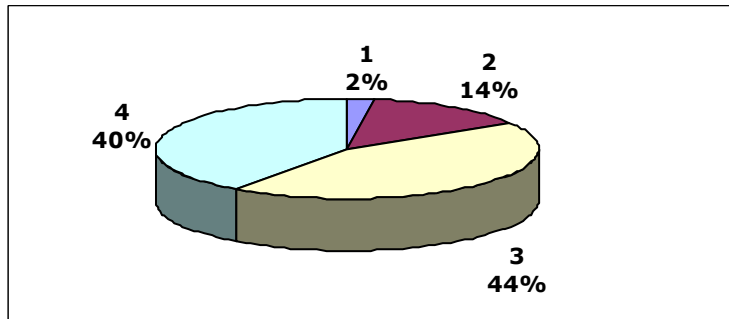
A propos de la ponctualité des bus, 40 % des clients interrogés déclarent que les bus sont à l'heure contre 2 % de personnes mécontentes. Les notes 1 et 2 représentent 19 % des clients, ce qui est un peu plus qu'en 2007 : 17 %. Toutefois, le résultat de 40 % des personnes satisfaites reste bas comparé à celui de la plupart des autres questions.

### Q3 - Les bus et les véhicules Poma sont propres



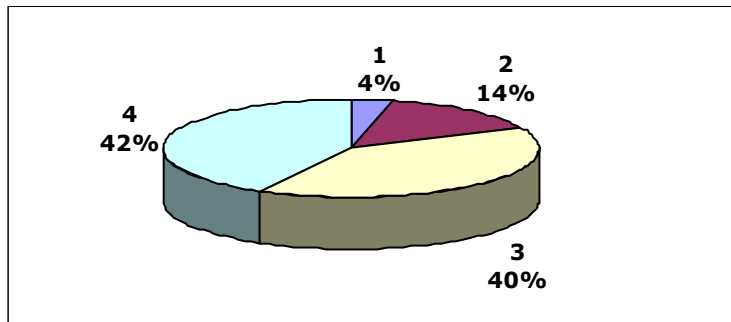
La proportion des clients satisfaits a diminué depuis la dernière interrogation passant de 91 à 88 %. Malgré un résultat toujours très correct, il faudra être vigilant à la propreté des véhicules pour la perception des clients ne continue pas à se dégrader.

### Q4 - Les arrêts TUL et les stations Poma sont propres



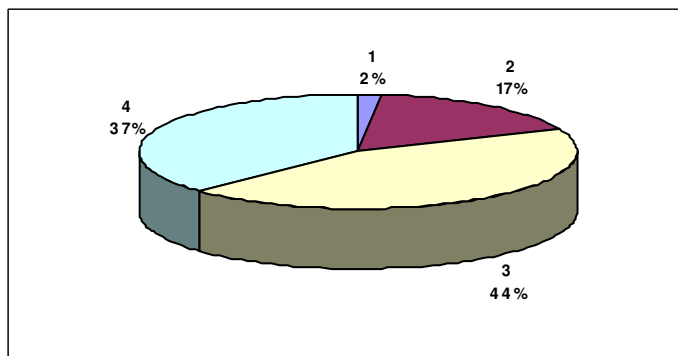
Les résultats à cette question sont stables puisque 84 % se déclarent satisfaits contre 85 à fin 2007.

### Q5 - Les arrêts TUL et les stations Poma sont sûrs et confortables



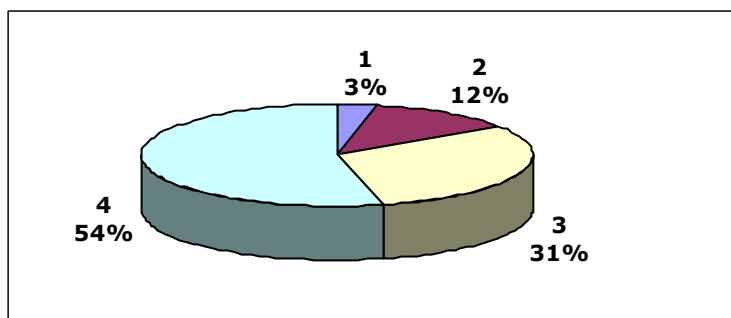
La note de satisfaction globale (addition des notes 3 et 4) reste inchangée puisqu'elle représente 82 % des clients interrogés.

### Q6 - Les bus sont modernes



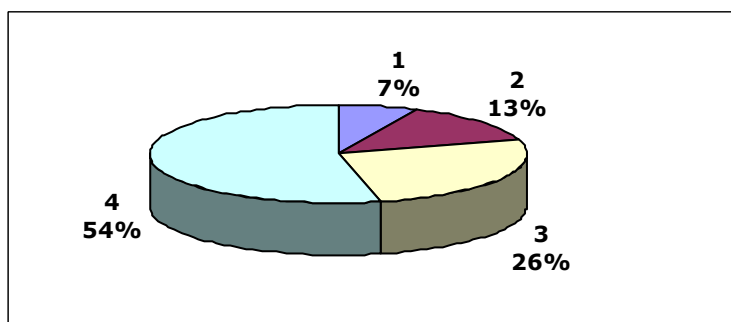
Les résultats à cette question sont restés assez stables : 81 % de personnes satisfaites contre 83 à fin 2007. Il est vrai qu'il n'y a pas eu de renouvellement de bus en 2007 mais fin 2008, 3 nouveaux bus vont rejoindre la flotte actuelle ce qui va améliorer la perception et la satisfaction de nos clients.

## Q7 - Je trouve facilement une place assise dans les bus



Les résultats à cette question sont identiques à l'enquête de 2007 si l'on considère les notes 3 et 4. Globalement, les clients trouvent facilement une place assise dans le bus et ne sont donc pas confrontés à un taux de charge important.

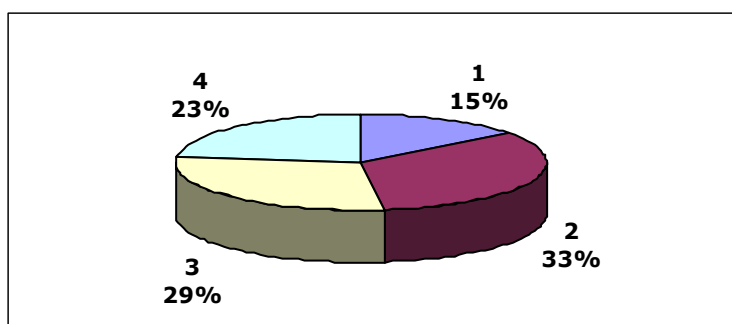
## Q8 - Les conducteurs vérifient que je valide mon ticket



80 % des clients interrogés déclarent que les conducteurs vérifient la validation des tickets contre 83 % lors de la précédente interrogation. On peut noter que la part de la note 1 passe de 5 à 7 %. La note 4 a également perdu du poids, passant de 58 à 54 %.

Le conducteur est assimilé dans son rôle de « vérificateur » par la majorité des clients mais ces résultats sont tout de même en baisse et ne reflètent malheureusement pas les efforts faits par l'entreprise en matière de lutte contre la fraude, notamment dans les bus. Des groupes de travail ont été mis en place et de nouvelles orientations décidées concernant la politique fraude.

### Q9 - Il y a suffisamment de contrôle dans le Poma

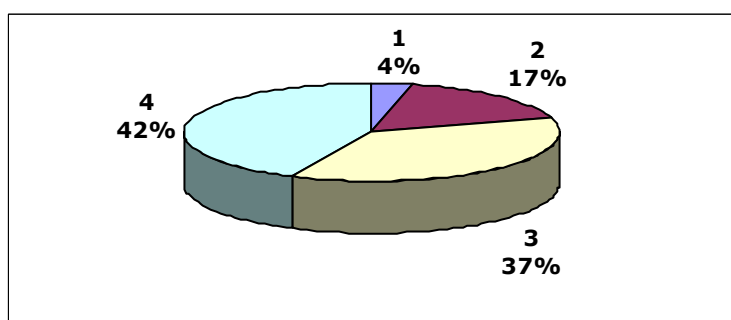


Les clients estimant qu'il y a suffisamment de contrôle dans le Poma représentent 52 % contre 51 en 2007. Par contre la note 4 est en progression puisque 23 % des clients sont très satisfaits contre 19 en 2007.

L'implication du personnel de contrôle dans la politique de lutte contre la fraude est visible auprès de la clientèle Poma plus qu'auprès de la clientèle bus. Le Poma étant un système de transport en libre service, il est vrai que la majorité des opérations de contrôle sont organisés dans les stations et les véhicules du Poma.

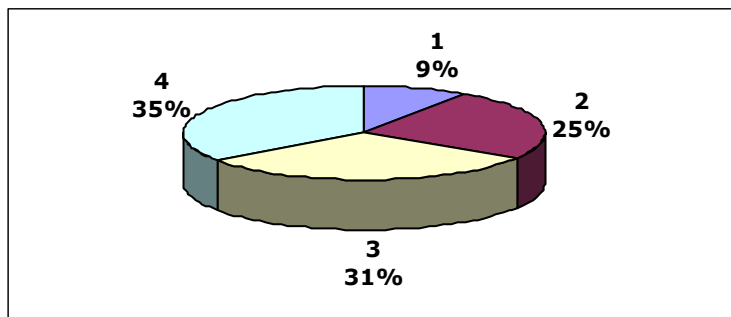
Malgré les efforts concernant l'organisation des contrôles dans le Poma, cette question obtient à nouveau le moins bon résultat de cette enquête.

### Q10 - Avec un bus des TUL, il est facile de réaliser des correspondances avec d'autres bus ou le Poma



Le résultat est le même que lors de la dernière enquête : 79 % de clients interrogés satisfaits. Il reste toutefois à nuancer puisque tous les clients n'effectuent pas de correspondance sur le réseau. Le taux de correspondance a d'ailleurs baissé depuis la mise en exploitation de la ligne 5 (1,46 à août 2005 et 1,34 à fin avril 2008)

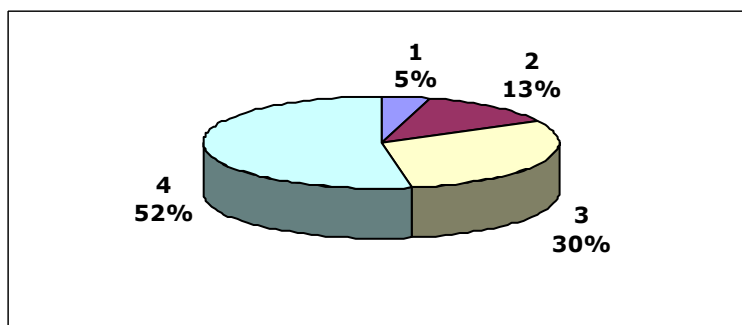
### Q11 - Je dispose des informations nécessaires en cas de travaux, retards, déviations sur les lignes de bus



Cette année la question concernant l'information en situation perturbée a été transformée en 2 questions, l'une portant sur l'information en situation perturbée sur le réseau bus et l'autre sur le Poma. Il n'y aura donc pas de réelle comparaison possible par rapport à 2007. Les personnes satisfaites de l'information en cas de situation perturbée sur le réseau bus représentent 64 %. La part des clients insatisfaits (note 1 et 2) représente quant à elle 34 %, ce qui est beaucoup trop élevé. La procédure de communication vers les clients en cas de situation perturbée sur le réseau bus connue à l'avance est cependant assez large : information dans les bus, aux arrêts concernés, à l'agence commerciale du Poma par voie d'affichage ; sur le site Internet des TUL, dans la presse locale...

Il est important également de signaler qu'il y a eu beaucoup de travaux de voirie dernièrement et que plusieurs déviations ont du être mises en place.

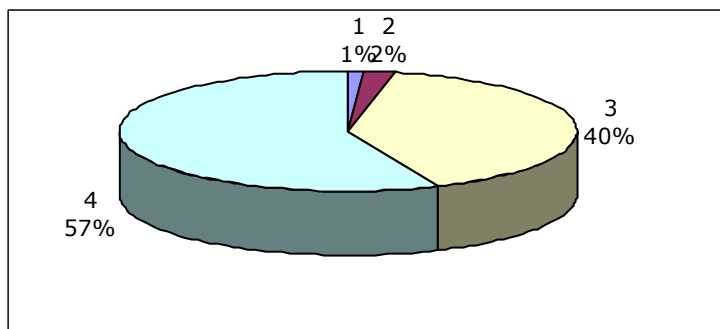
### Q12 - Je dispose des informations nécessaires en cas d'arrêt d'exploitation du Poma



La procédure de communication en cas de situation perturbée du Poma connue à l'avance est la même que pour les bus. En cas de perturbation soudaine (panne), des messages audio sont diffusés également en station.

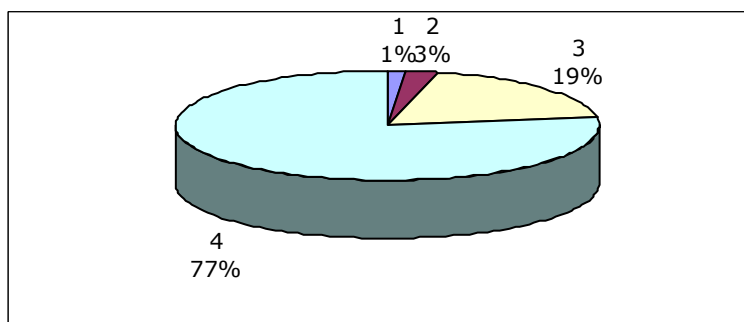
Les personnes satisfaites de l'information en cas de situation perturbée sur le réseau bus représentent 82 %. La part des clients insatisfaits (note 1 et 2) représente quant à elle 18 %.

### Q13 - D'une manière générale, je suis satisfait(e) des TUL



D'une manière générale, force est de constater que les clients des TUL sont très satisfaits de leurs services puisque les notes 3 et 4 regroupent 97 % des réponses, comme en 2007.

### Q14 - Etes-vous satisfait (e) de la nouvelle cabine Poma ?



Cette question subsidiaire a été posée afin de percevoir la satisfaction de notre clientèle quant à la nouvelle découpe du Poma. Nous avons mené en septembre 2007 une enquête auprès notamment de nos clients en leur proposant 4 projets d'habillage de la cabine. Le choix final avait été fait en fonction des résultats de cet échantillonnage. Ce sont aujourd'hui 96 % des clients interrogés qui en sont satisfaits.