

Cette enquête a pour objectifs :

→ DE CONNAITRE LES VOYAGEURS,

✚ Tranche d'âge, situation, motif du déplacement, utilisation d'autre ligne et réseaux de transport.

→ DE MESURER L'IMPACT DE LA NOUVELLE TECHNOLOGIE MISE A DISPOSITION

✚ Utilisation et satisfaction du Wi-Fi.

✚ Avis sur les informations diffusées sur les écrans.

→ DE CONNAITRE LEUR APPRECIATION DU SERVICE

✚ Par l'attribution d'une note /20 à un choix de 10 critères.

ORGANISATION DE L'ENQUETE

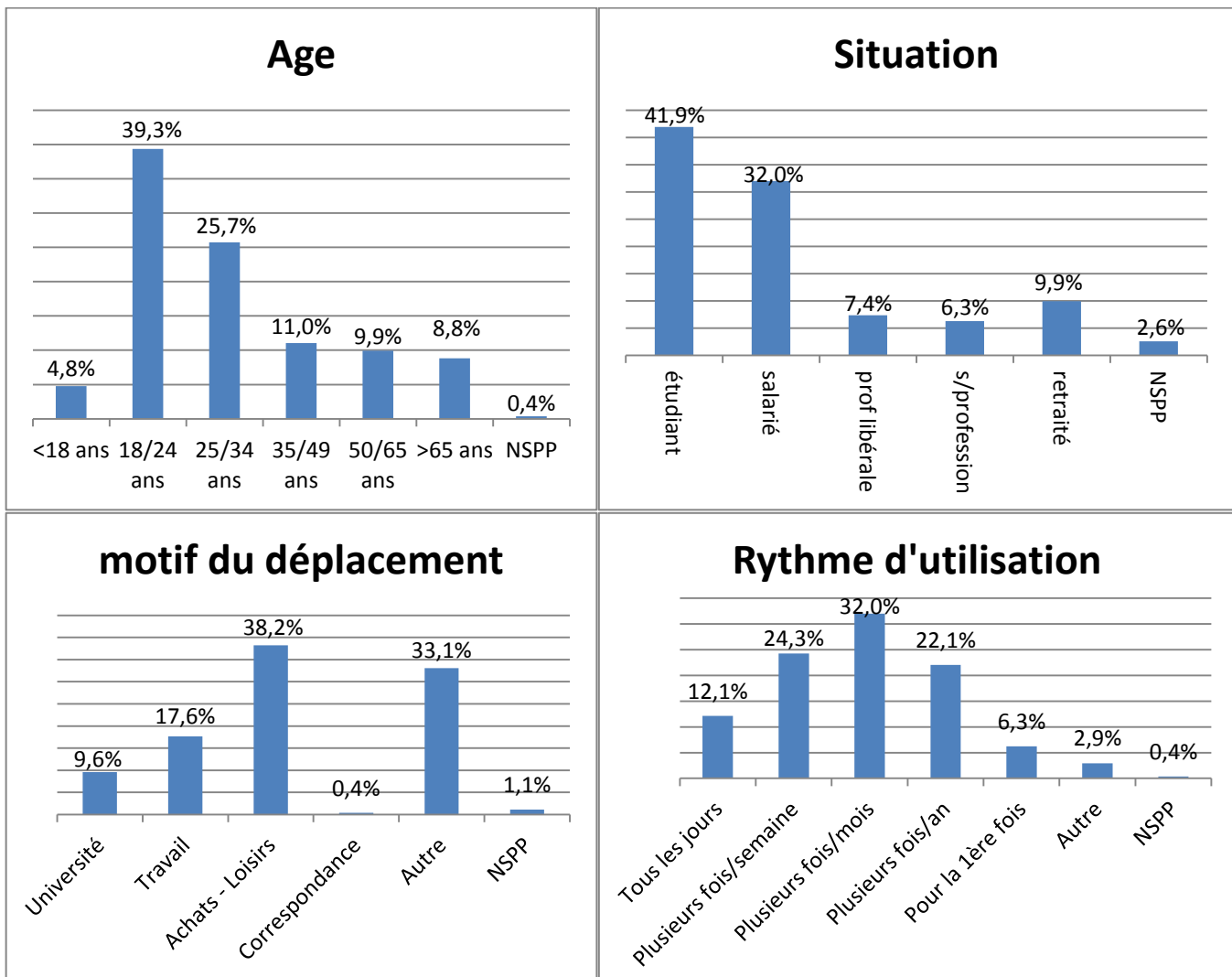
Population de référence → clientèle du week-end

Taille de l'échantillon → 272 personnes*

Méthodologie → deux enquêteurs distribuent et récupèrent les documents à bord du véhicule.*

Dates → samedi 5 et dimanche 6 juillet entre 9h et 15h

1. CONNAISSANCE DES VOYAGEURS

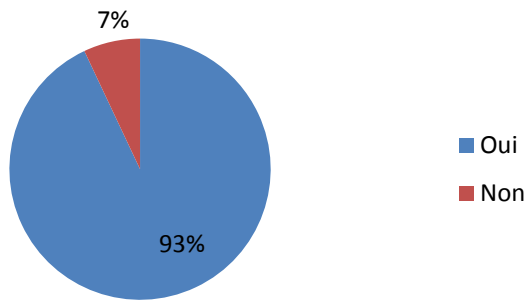


Pour la première fois cette enquête a été réalisée le week-end et pendant l'été.

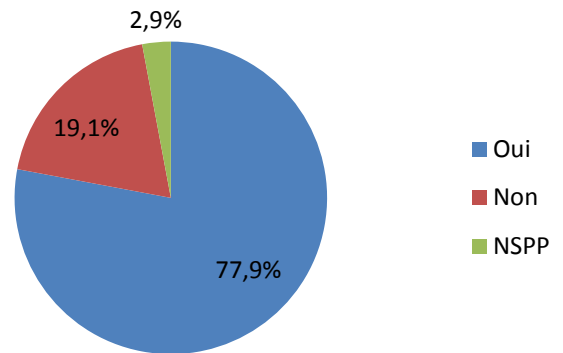
Les jeunes sont toujours très représentés, les étudiants sont largement majoritaires.

La fréquence d'utilisation est plus épisodique, les 2/3 des personnes interrogées utilisent la navette au moins plusieurs fois par mois, majoritairement pour les loisirs. La catégorie « autre » comprend essentiellement les visites famille/amis.

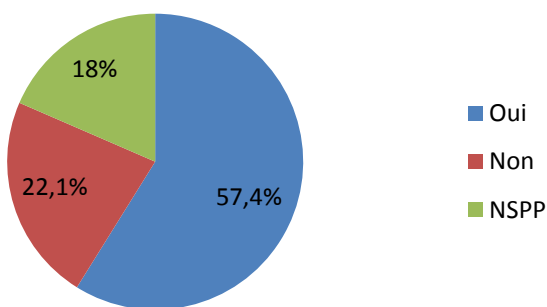
A constaté la présence des écrans



A lu le contenu



A retenu certaines informations affichées



Quelles informations ont été perçues (par ordre décroissant):

- Tarifs et abonnements
- Le bandeau info déroulant
- Sorties cinés

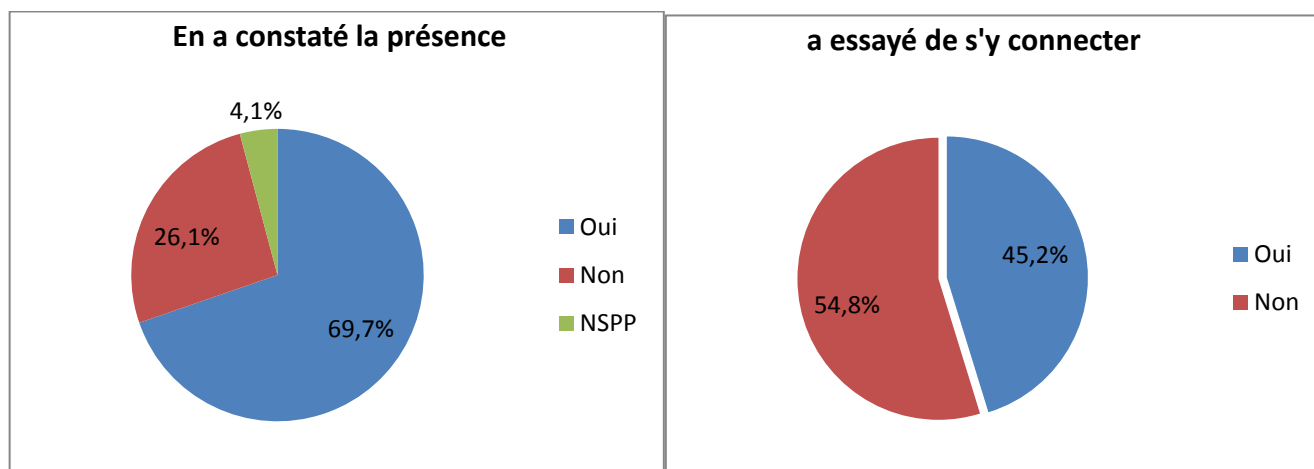
Les sorties cinéma ou autre informations culturelles sont globalement appréciées.

Les titres d'actualité sur le bandeau déroulant sont plutôt contestés.

Les raisons évoquées :

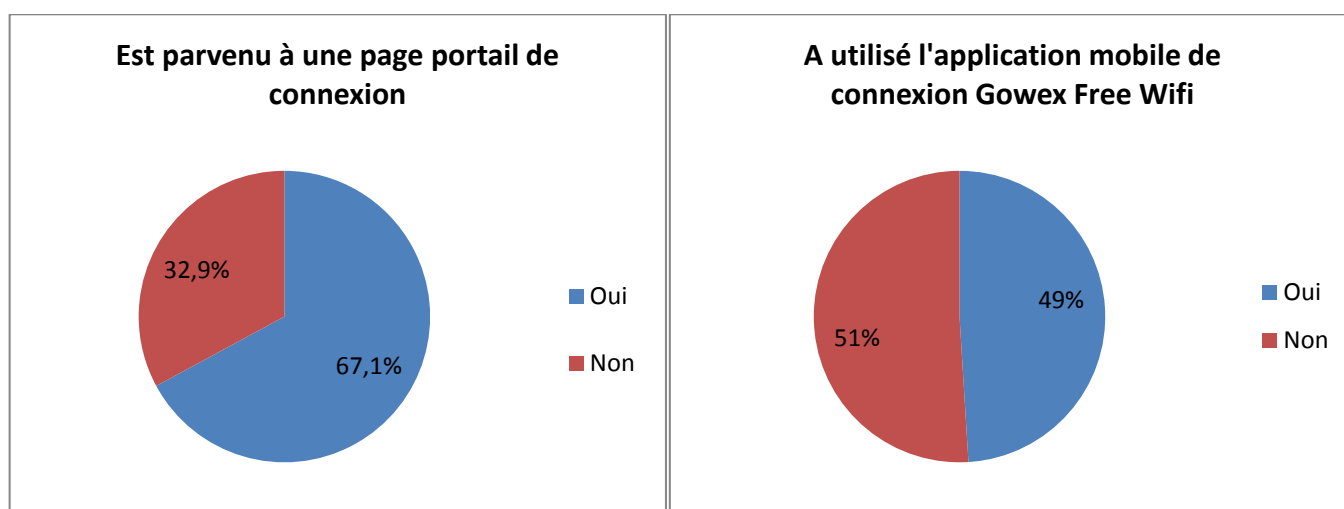
- Sorties de leur contexte,
- Incomplètes
- Tendancieuses
- Constituent une agression permanente...

3. EQUIPEMENT ET CONNEXION WIFI



Près des 2/3 des personnes interrogées savent que la WiFi est accessible dans les véhicules.

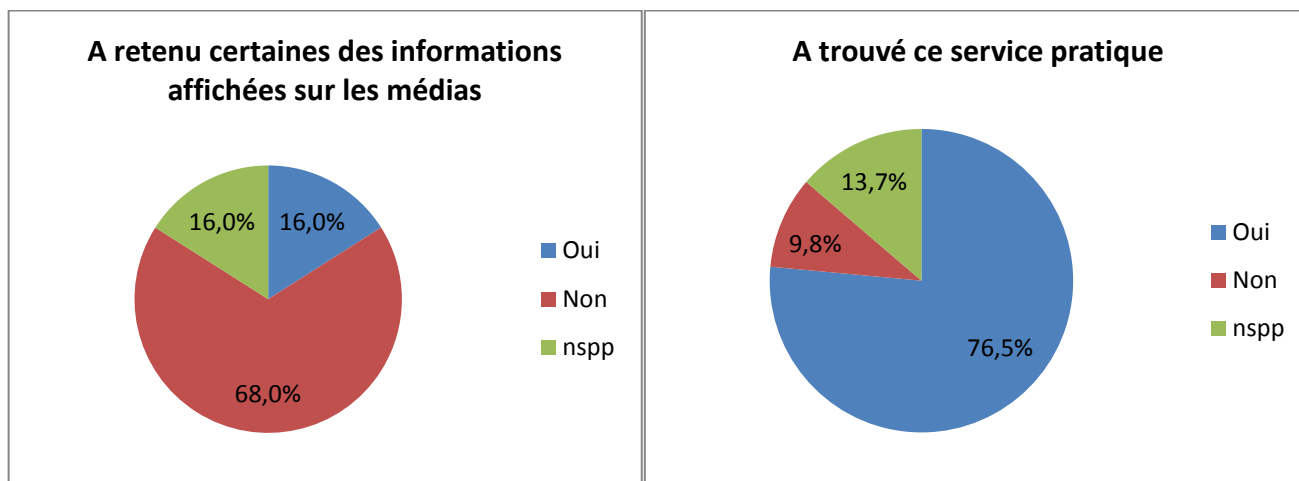
Moins de la moitié d'entre eux a essayé de s'y connecter.



Près des 2/3 des personnes qui ont essayé de se connecter sont parvenu à une page portail, et près de la moitié de ces derniers ont utilisé l'application mobile Gowex.

Raisons invoquées par ceux qui n'ont pas essayé de se connecter :

- Inscription au service trop long et compliqué par rapport au temps de trajet (et donc d'utilisation)
- Déjà trop « addict » à la technologie pas besoin d'avoir internet dans un car
- C'est très agréable de vivre sans internet parfois
- Préoccupation sur l'impact des ondes



Peu de personnes qui se sont connecté ont retenues les informations affichées sur les médias, celles qui déclare en avoir retenues ne précisent pas lesquels. La question n'a sans doute pas été comprise.

Plus des 3/4 des personnes qui se sont exprimées sur l'offre WiFi à bord, estiment que c'est un service pratique.

3) APPRECIATION DU SERVICE

Critères	Note moyenne Obtenue / 20	Résultats enquête Du 1^{er} semestre 2014
Ponctualité, respect horaire	17.57	17,03
Fréquence des départs	17.30	17,08
Propreté des véhicules	17.11	15,89
Temps de parcours	16.67	16,37
Confort de conduite	16.41	15,59
Accueil par les conducteurs	16.36	15,30
Accueil par les agents de quai	-----	14,48
Accueil au guichet	14.38	13,91
Informations à bord	14.19	14,48
Choix et tarifs abonnements	13.75	13,41
Moyenne	16	15,36

Le niveau de satisfaction par critère est peu différent de celui obtenu en semaine.

Même la fréquence est très appréciée, malgré un dimanche avec un départ toutes les 20 minutes et quelques demandes pour l'augmenter.