

## RAPPORT D'ENQUETE NAVETTE AIX – MARSEILLE

### ENQUETE PREMIER SEMESTRE 2014

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'UTILISATION DES SERVICES D'INFORMATION PAR LES SITES INTERNET

✚ Alertes gratuite EasyNavette

✚ Les sites [www.lepilote.com](http://www.lepilote.com) et [www.navetteaixmarseille.com](http://www.navetteaixmarseille.com)

#### → DE CONNAITRE LEUR APPRECIATION DU SERVICE

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

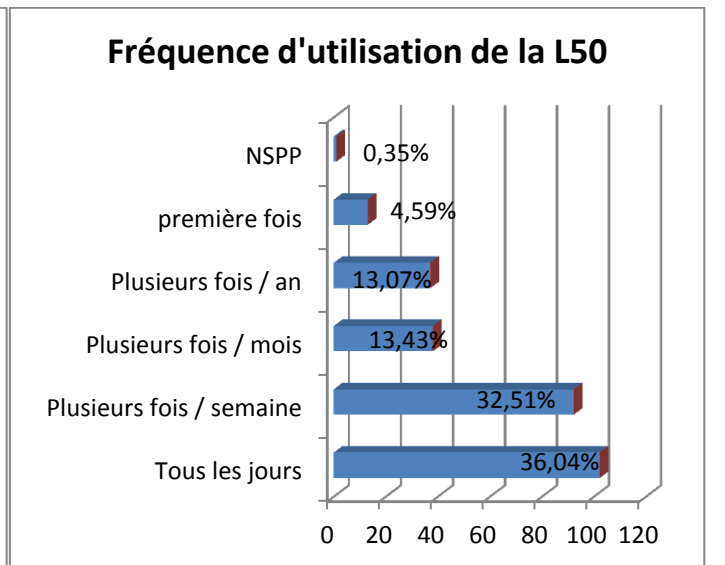
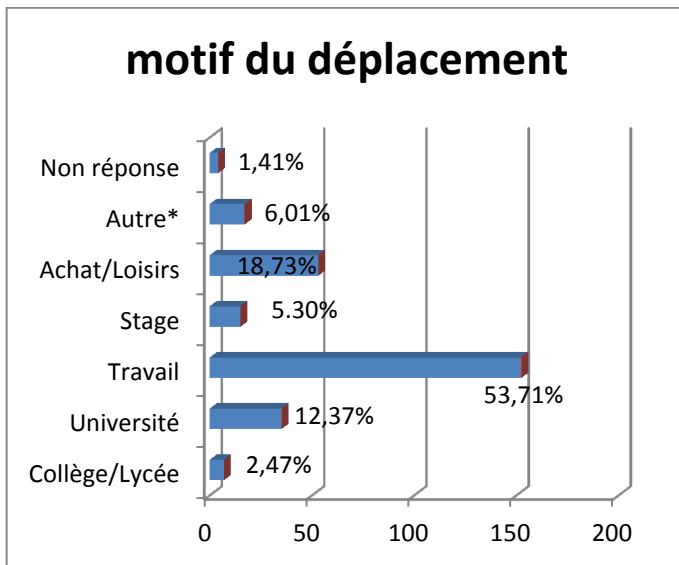
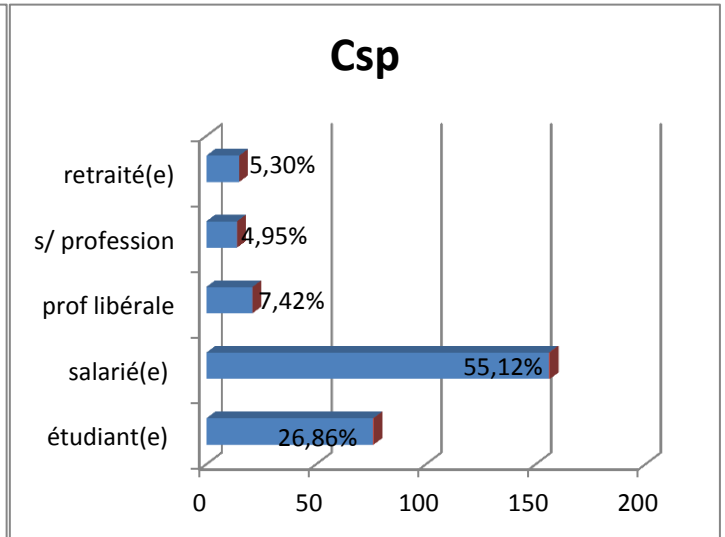
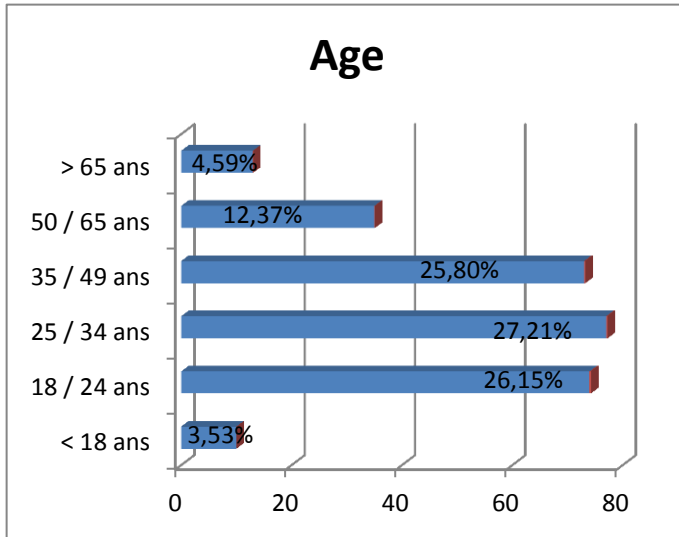
### ORGANISATION DE L'ENQUETE

Population de référence → Ensemble des usagers de la navette

Taille de l'échantillon → 283 personnes

Dates → De janvier à juin 2014

## 1) CONNAISSANCE DES VOYAGEURS

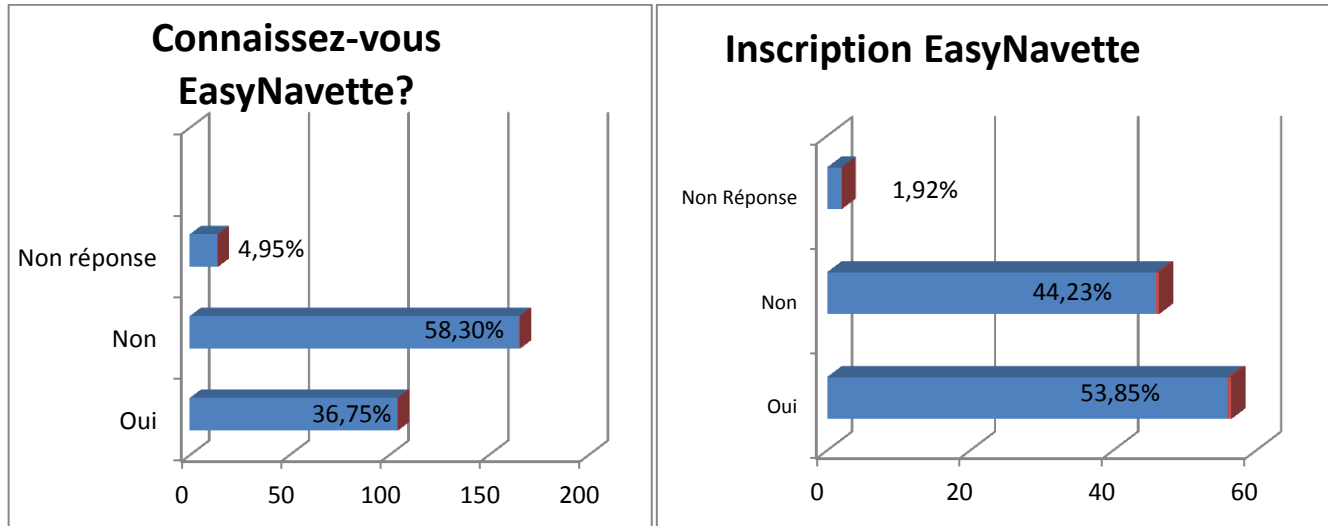


Les personnes interrogées ont été très majoritairement des jeunes actifs utilisant régulièrement la navette pour se rendre au travail (79,15%).

Beaucoup de touristes ou de voyageurs occasionnels n'ont pas pu, ou pas souhaité, remplir le questionnaire.

## 2) MOYENS D'INFORMATION

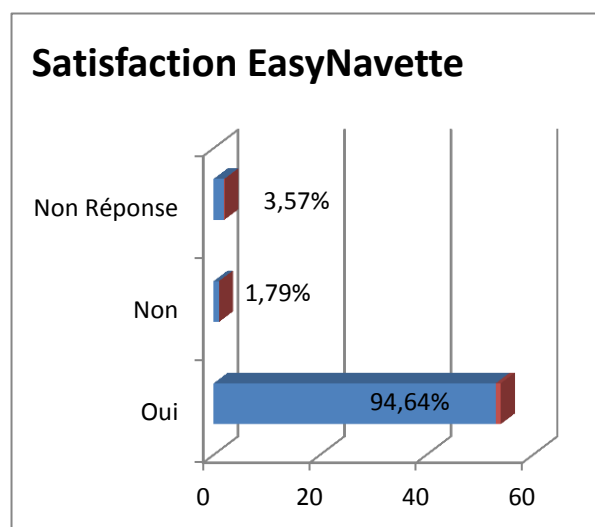
### SERVICE D'INFORMATION GRATUIT EASYNAVETTE



EasyNavette est un service gratuit créé en 2010. Il informe les abonnés par SMS ou e-mail de toute actualité sur la ligne et perturbations prévues.

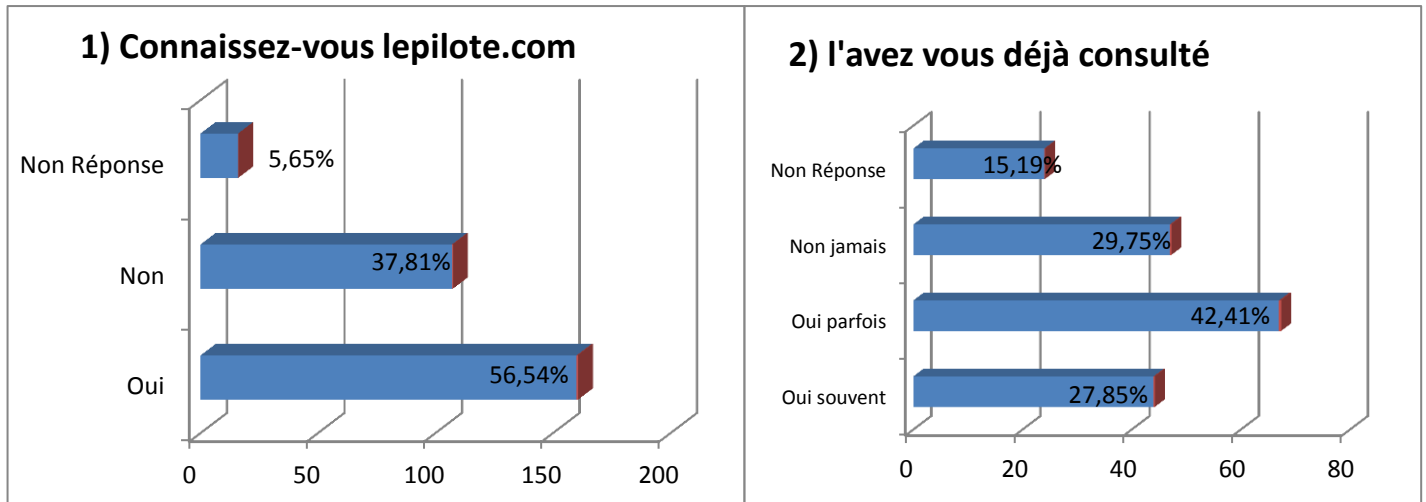
L'inscription se fait directement sur le site [www.navetteaixmarseille.com](http://www.navetteaixmarseille.com)

Un peu plus du tiers des personnes interrogées connaît ce service, un peu plus de la moitié s'y est inscrit (846 utilisateurs de nos lignes y étaient abonnés à la fin du mois de juin).

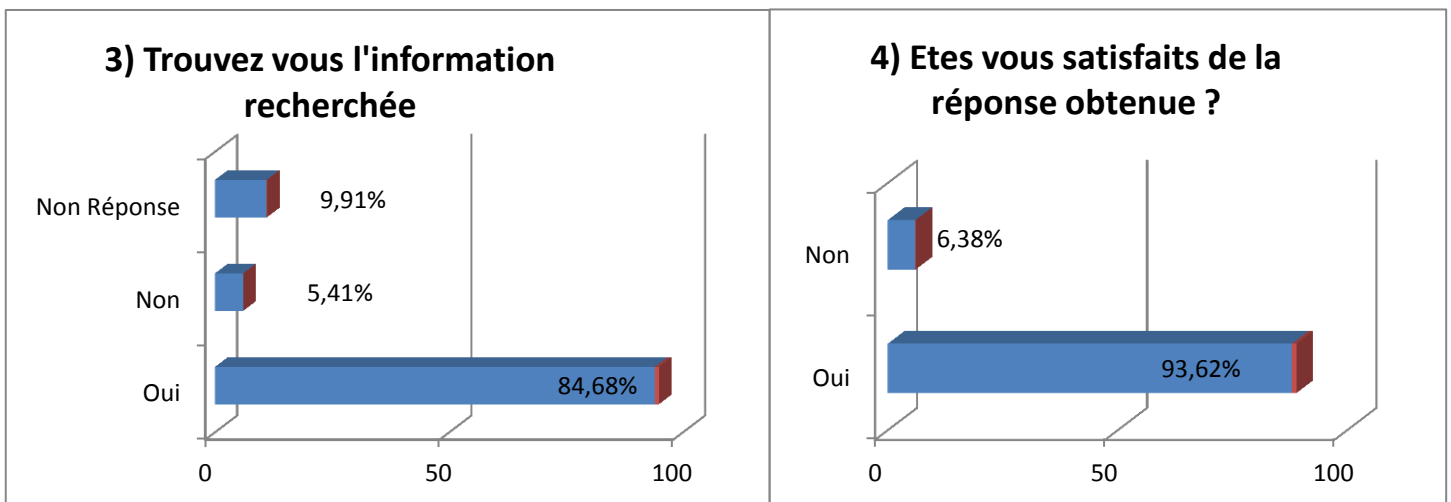


La quasi-totalité des abonnés interrogés sont satisfaits du service reçu.

a) Site [www.LePilote.com](http://www.LePilote.com)

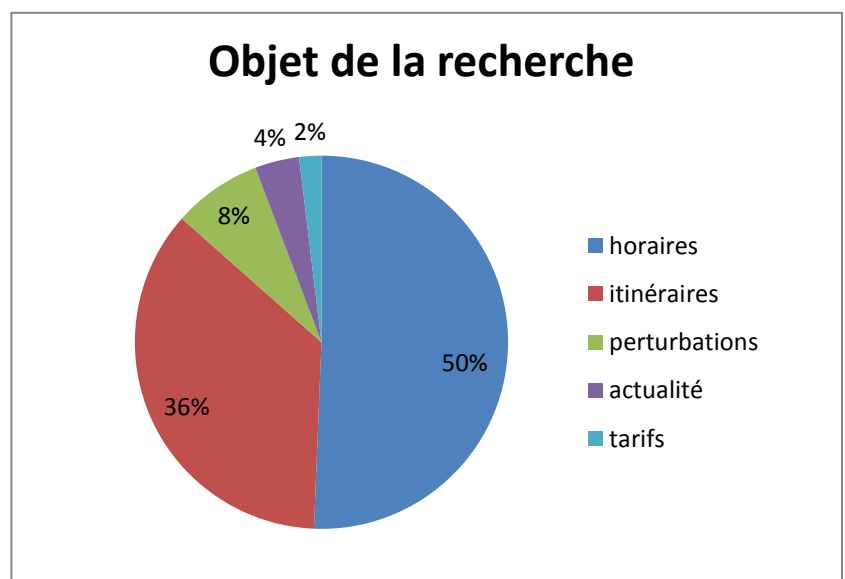


Le site [www.lepilote.com](http://www.lepilote.com) est un site d'information sur les différents modes de transports du département des Bouches du Rhône : Réseau Carreize, réseaux urbains, LER, TER.

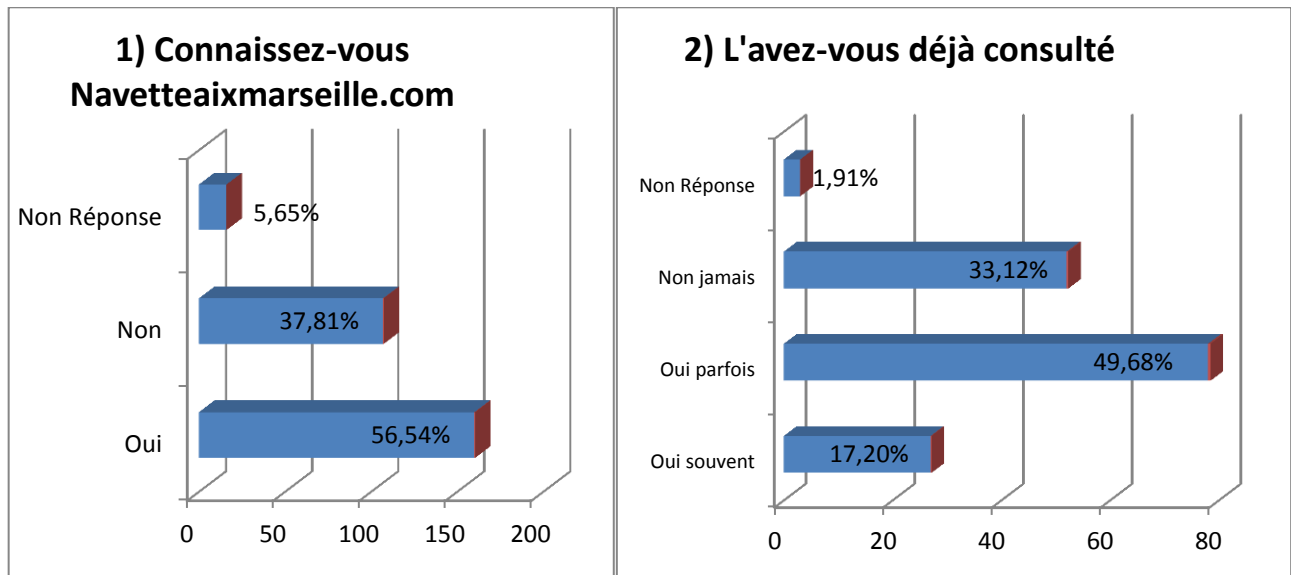


Plus de la moitié des personnes interrogées connaissent le site [www.lepilote.com](http://www.lepilote.com). Près de la moitié d'entre eux l'ont déjà consulté.

La quasi-totalité a obtenu une réponse qui les a satisfaits.

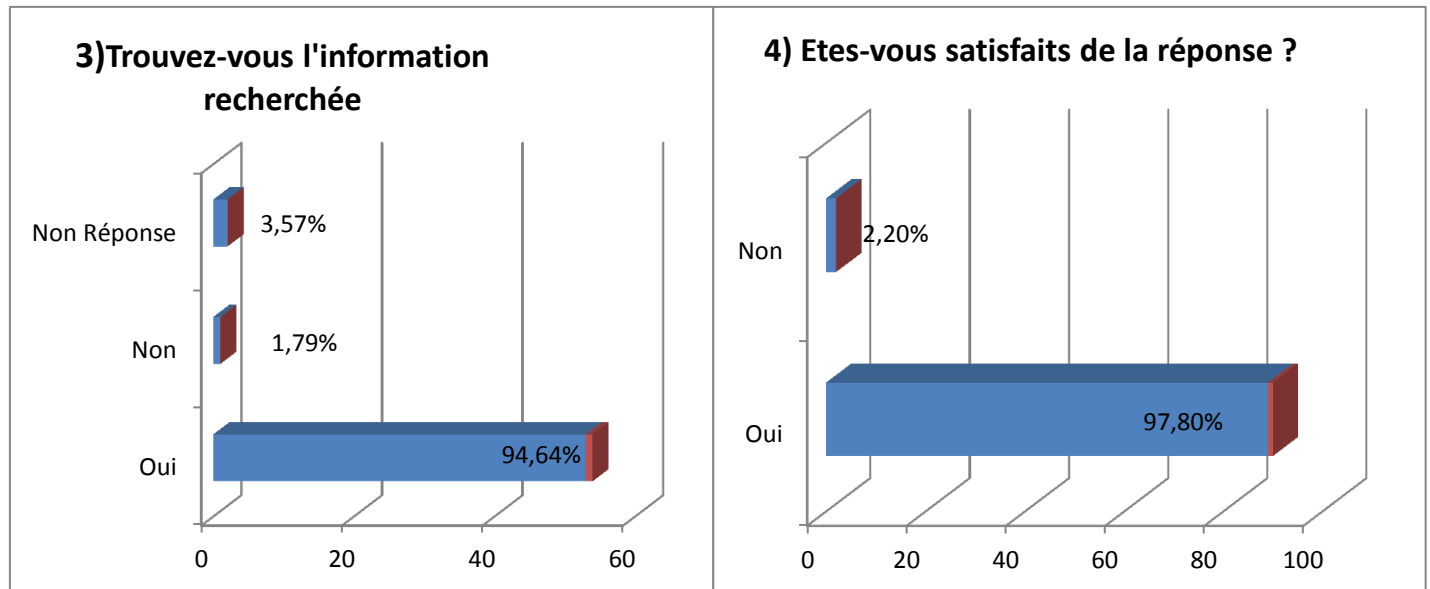


b) Site [www.navetteaixmarseille.com](http://www.navetteaixmarseille.com)

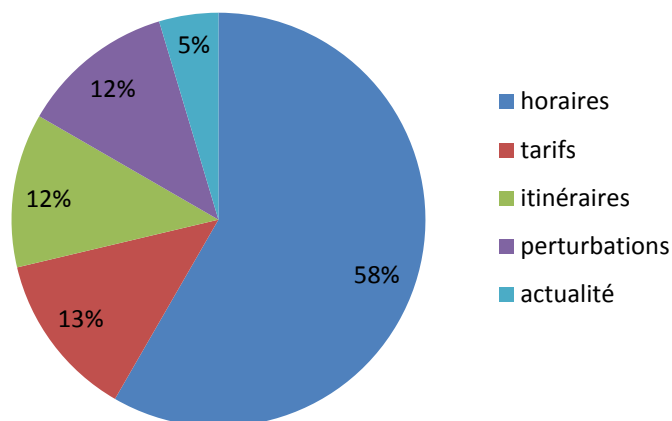


Le site [www.navetteaixmarseille.com](http://www.navetteaixmarseille.com) est un site dédié à la navette Aix-Marseille et aux autres lignes de l'axe Aix – Marseille : L49 – L51 – L53.

Il permet également d'accéder à d'autres pages concernant les lignes 68 – 69 – 72 – 100 – 102 du réseau Carreize.



### Objet de la recherche



### 3) APPRECIATION DU SERVICE

Critères	Note moyenne Obtenue / 20	Résultats enquête précédente
Fréquence des départs	17,08	17,04
Ponctualité, respect horaire	17,03	16,11
Temps de parcours	16,37	15,83
Propreté des véhicules	15,89	15,96
Confort de conduite	15,59	16,69
Accueil par les conducteurs	15,30	15,05
Accueil par les agents de quai	14,48	15,66
Informations à bord	14,48	15,59
Accueil au guichet	13,91	13,99
Choix et tarifs abonnements	13,41	14,86
<b>Moyenne</b>	<b>15,36</b>	<b>15,67</b>

Le critère « Choix et tarifs des abonnements » recueille la note la plus faible. Les abonnements mensuels et annuels sont jugés trop chers et les augmentations de prix trop rapprochées.

La fréquence des départs reste en tête du classement. (Les fréquences ont récemment augmenté le dimanche et le weekend en période allégée).

## COMMENTAIRES

**Fréquence des départs** : Excellente dans la journée. Des demandes pour une fréquence renforcée le soir et le dimanche.

**Ponctualité, respect horaire** : Satisfaits dans l'ensemble, moins ponctuel le dimanche.

**Temps de parcours** : Peu de commentaires. Ce sont les bouchons qui sont majoritairement déplorés.

**Propreté** : Satisfaction globale mais comportements de certains usagers mis en cause.

**Confort de conduite** : Variable selon conducteur (attention au respect des distances de sécurité et à la souplesse de la conduite). Des plaintes par rapport au confort des assises et au bruit à l'intérieur du véhicule.

**Accueil par les conducteurs** : Bon dans l'ensemble, mais le manque d'amabilité de certains conducteurs est souligné.

**Accueil par les agents d'accueil** : Avis partagés: certains apprécient leur gentillesse et leur serviabilité, d'autres les trouvent trop passifs ou déobligeants.

**Informations** : Les écrans sont globalement appréciés car l'information y est plus lisible que sur les affiches. Les titres de presse sur le bandeau déroulant au bas des écrans sont jugés trop répétitifs et incomplets.

**Accueil au guichet** : Trop peu de guichets ouverts, files d'attentes trop longues. Souhait d'une file d'attente unique et non une par guichet.

**Choix et tarifs abonnements** : Le choix des abonnements est apprécié mais les prix trop élevés. Les augmentations sont trop fréquentes.

## ET PISTES D'AMELIORATION

- ↪ Appliquer l'éco conduite afin d'augmenter le confort de conduite.
- ↪ Généraliser les couloirs bus.
- ↪ Donner des informations sur le temps de trajet en temps réel.