

RAPPORT D'ENQUETE NAVETTE AIX – MARSEILLE

ENQUETE TROISIEME TRIMESTRE 2013

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

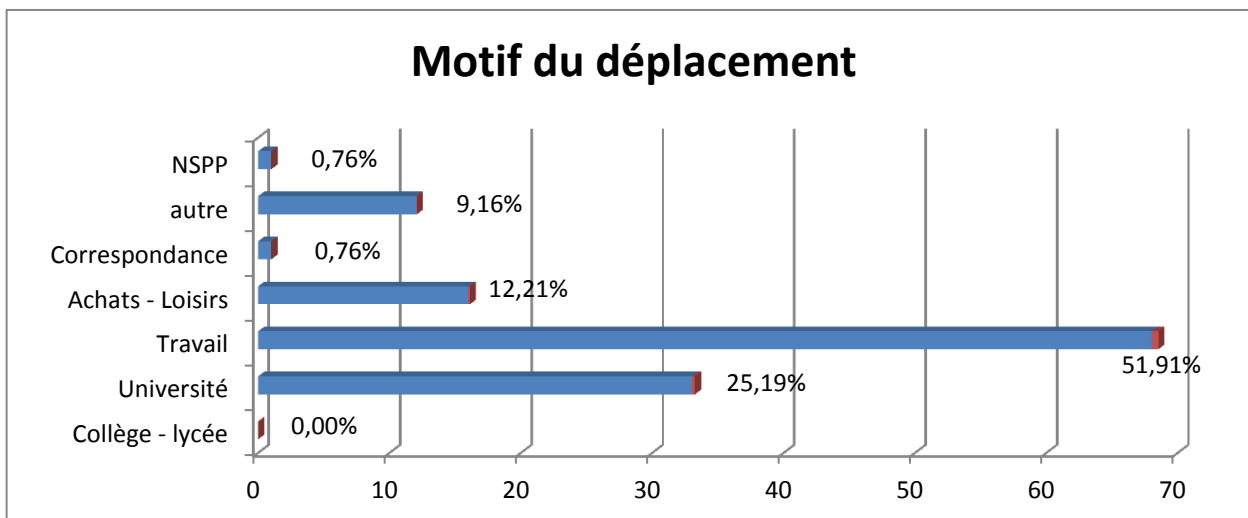
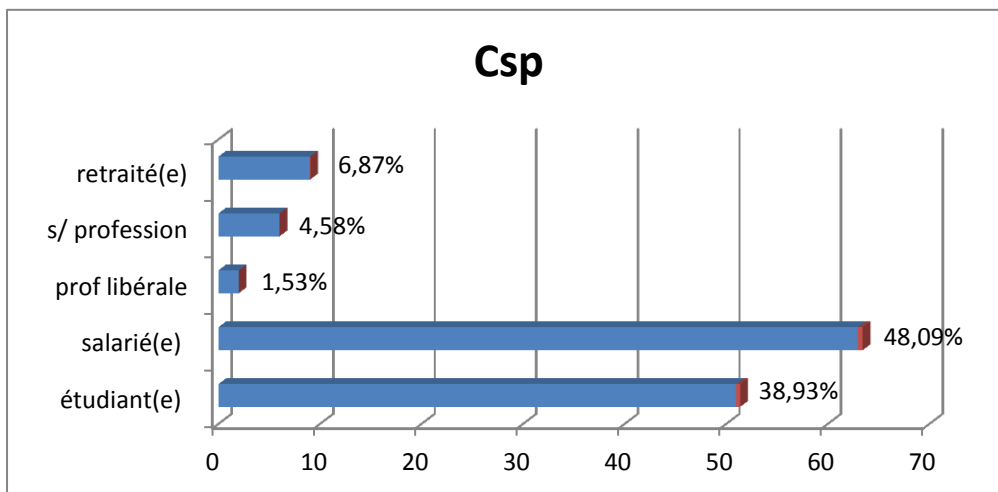
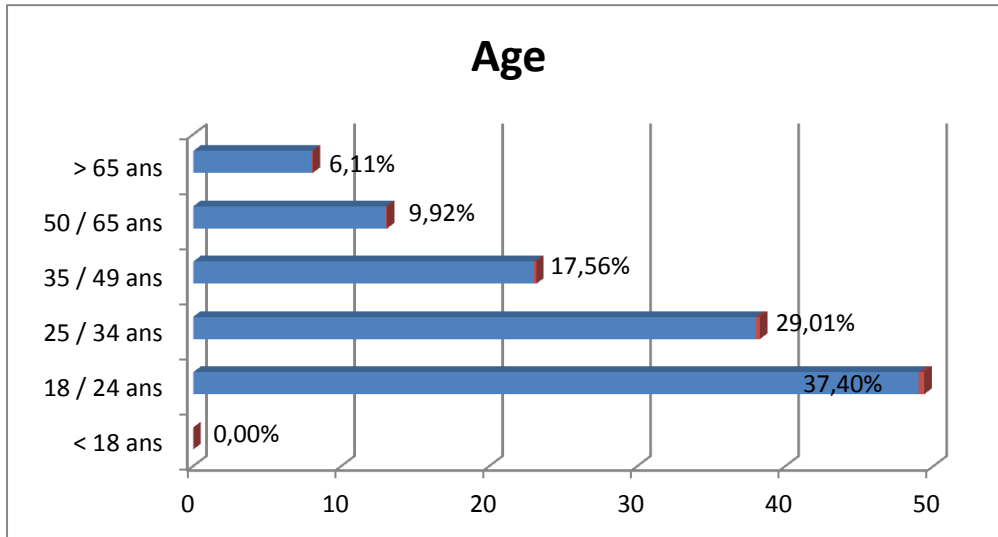
Population de référence → Ensemble des usagers de la navette

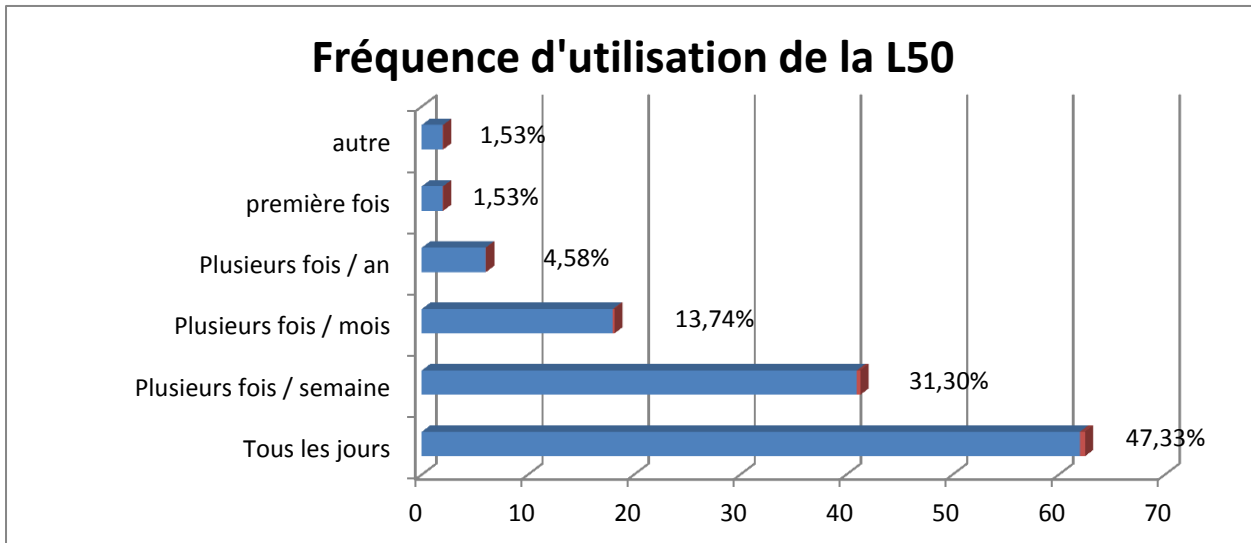
Taille de l'échantillon → 131 personnes*

Dates → De juillet à septembre 2013

*Peu de personnes ont pu être interrogées au mois d'août.

1) CONNAISSANCE DES VOYAGEURS



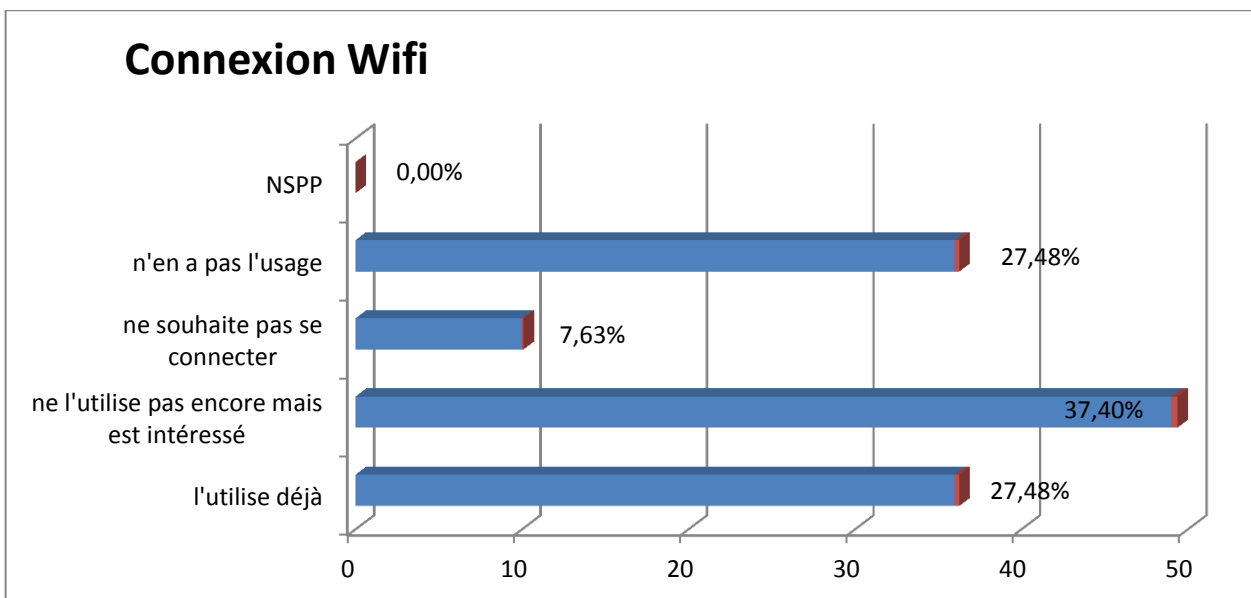


En cette période d'été les personnes interrogées ont été très majoritairement des jeunes actifs utilisant régulièrement la navette pour se rendre au travail.

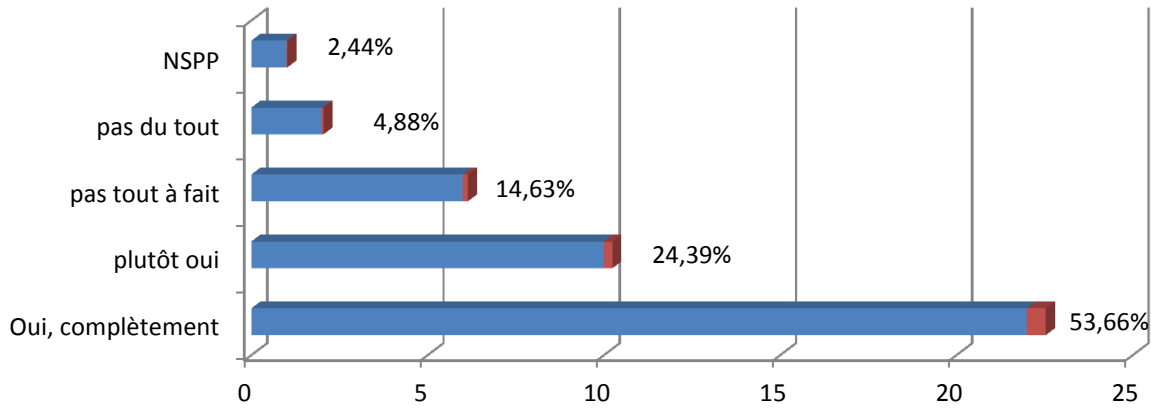
Beaucoup de touristes ou de voyageurs occasionnels n'ont pas pu, ou n'ont pas souhaités, remplir le questionnaire.

2) NOUVELLE TECHNOLOGIE MISE A DISPOSITION

Comme au trimestre précédent plus du quart des personnes interrogées utilise déjà ce service et encore autant se déclare intéressé.

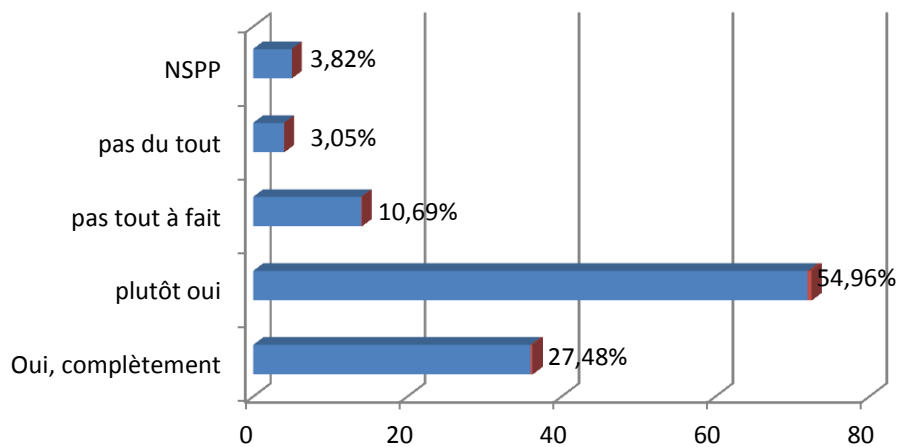


Satisfaction Wifi



Les adresses e-mail à communiquer et les codes à rentrer sont sources d'insatisfaction. Difficultés de connexion également exprimées.

Satisfaction informations écrans



Plus des 2/3 des personnes interrogées sont satisfaites des informations diffusées sur écran. Certains en contestent l'utilité même, d'autres ne sont pas totalement satisfaits portent de la nature des informations diffusées :

- ↖ Actualités trop brèves pour être explicites.
- ↖ Actualités plutôt sinistres et redondantes.
- ↖ Informations souhaitées sur la durée estimée du temps de trajet ou en cas de panne.

3) APPRECIATION DU SERVICE

Critères	Note moyenne Obtenu / 20	Résultats enquête précédente
Ponctualité, respect horaire	17.77	17.50
Temps de parcours	17.77	16.11
Fréquence des départs	17.04	17.73
Propreté	16.92	16.83
Confort de conduite	16.62	16.10
Accueil par les conducteurs	16.46	16.12
Informations	16.00	15.15
Accueil par les agents d'accueil	15.58	15.26
Accueil au guichet	15.35	14.29
Choix et tarifs abonnements	14.77	14.61
Moyenne	16.43	15.98

Le critère « Choix et tarifs des abonnements » recueille, pour la première fois, la note la plus faible. Les abonnements tout public, souvent comparés aux tarifs appliqués aux jeunes de moins de 26 ans, étant jugés peu avantageux.

La période estivale ou la circulation est beaucoup plus fluide fait passer le critère « temps de parcours » à la première place.

COMMENTAIRES

Fréquence des départs : excellente surtout en heure de pointes. Le service finit trop tôt au départ d'Aix

Ponctualité, respect horaire : Les bouchons sont toujours le sujet principal des commentaires.

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

Accueil par les conducteurs : Gentillesse soulignée pour beaucoup mais aussi l'inégalité de comportements. Certains ne font pas d'efforts avec les étrangers.

Temps de parcours : Efforts à faire pour améliorer l'arrivée sur Marseille.

Confort de conduite : Variable selon conducteur (attention au mal de cœur et au respect des distances de sécurité).

Accueil par les agents d'accueil : Avis partagés : certains passagers déclarent n'en avoir pas rencontré, d'autres apprécient leur serviabilité et d'autres encore ne les trouvent pas du tout sympathiques.

Informations : Perfectible pour les touristes. Passages par Pont de l'Arc insuffisamment annoncé.

Choix et tarifs abonnements : Trop chers pour les voyageurs de plus de 26 ans, principalement pour les étudiants plus âgés. Manquent abonnements combinés avec la RTM pour les abonnements jeunes moins de 26 ans.

Accueil au guichet : Accueil très sympathique de certains pas du tout pour d'autres. Souvent trop d'attente.

ET PISTES D'AMELIORATION

- ↪ Améliorer le cheminement piéton et l'accès aux quais des différentes lignes en gare routière d'Aix.
- ↪ Création d'un tarif unique pour les lignes du réseau Carreize pour tous.
- ↪ Utilisation plus modéré de la climatisation et du chauffage.
- ↪ Accorder une réelle priorité au transport en commun à l'arrivée sur Marseille (couloir de bus et feux de priorité).
- ↪ Plus de passages par Pont de l'Arc, mais aussi des trajets directs par « le Pazino » pour rentrer sur l'autoroute sans desservir l'avenue Brossolette.