
Rapport d'enquête Navette Aix – Marseille

Enquête menée durant le quatrième trimestre 2010

Cette enquête a pour objectifs :

- De connaître les voyageurs,
 - *tranche d'âge, situation, motif du déplacement...*

- De mesurer le niveau de notoriété du nouveau service « Easynavette »,

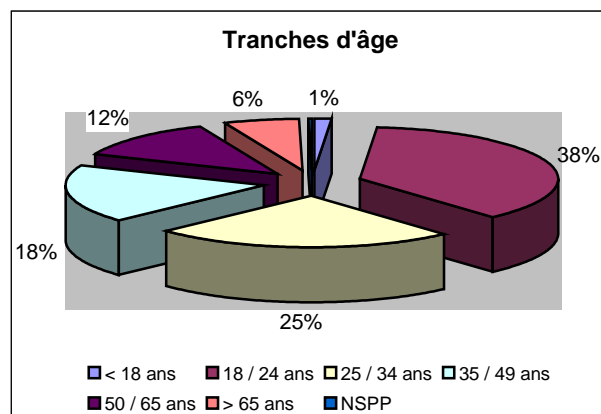
- De mesurer le niveau de satisfaction des abonnés à ce nouveau service.

Organisation de l'enquête

- Population de référence → Ensemble des usagers de la navette
- Taille de l'échantillon → 315 personnes
- Dates → de Octobre à Décembre 2010 (dont vacances scolaires)

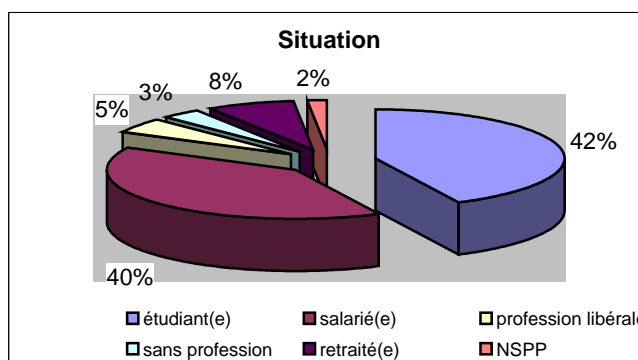
1) Connaissance des voyageurs

| >>> Age | | |
|-------------|---------------|--------------------|
| | Nombre | Pourcentage |
| < 18 ans | 4 | 1% |
| 18 / 24 ans | 117 | 37% |
| 25 / 34 ans | 78 | 25% |
| 35 / 49 ans | 57 | 18% |
| 50 / 65 ans | 39 | 12% |
| > 65 ans | 19 | 6% |
| NSPP | 1 | 0% |



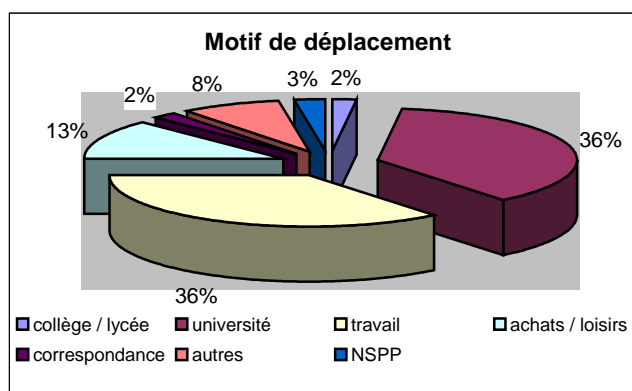
La répartition des voyageurs par âge a évolué: la population des 18 / 34 ans représente 62% contre 53% au trimestre précédent. La population des + de 50 ans a quant à elle diminué, passant de 26% à 18%.

| >>> Situation | | |
|---------------------|---------------|--------------------|
| | Nombre | Pourcentage |
| étudiant(e) | 40 | 43% |
| salarié(e) | 47 | 40% |
| profession libérale | 6 | 5% |
| sans profession | 2 | 3% |
| retraité(e) | 8 | 5% |
| NSPP | 3 | 2% |



Les résultats sont eux aussi différents de ceux du troisième trimestre : la population étudiante est passée de 29% à 43% ; au contraire, les salariés sont passés de 50% à 40%. Ces deux catégories restent cependant les plus représentées, elles totalisent 83% des clients. Ces évolutions peuvent s'expliquer par la reprise des cours universitaires en Octobre.

| >>> Motif de leur déplacement | | |
|-------------------------------|---------------|--------------------|
| | Nombre | Pourcentage |
| collège / lycée | 6 | 2% |
| université | 117 | 37% |
| travail | 113 | 36% |
| achats / loisirs | 40 | 13% |
| correspondance | 6 | 2% |
| autres | 25 | 8% |
| NSPP | 8 | 3% |

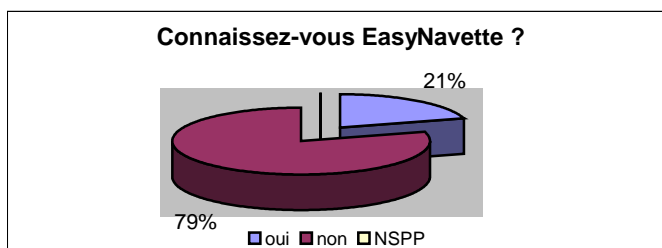


Après deux trimestres de hausse, les déplacements pour le travail sont en baisse et passent de 50% à 36%. Les déplacements pour les études sont passés de 17% à 39%, là encore en raisons de la reprise des cours en universités. Les correspondances restent largement minoritaires (2%).

2) Satisfaction « Easynavette »

➤ *Connaissez-vous le nouveau service entièrement gratuit « EasyNavette » pour obtenir des informations concernant la navette Aix-Marseille directement par e-mail ou SMS ?*

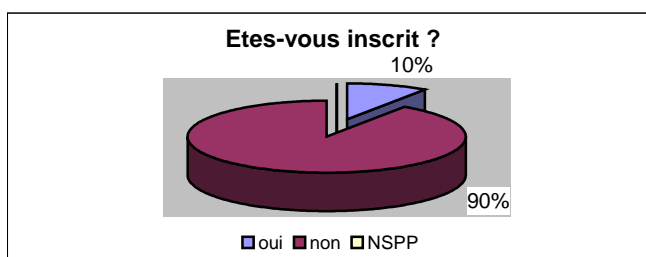
| | Nombre | Pourcentage |
|------|--------|-------------|
| oui | 65 | 21% |
| non | 250 | 79% |
| NSPP | 0 | 0% |



Il apparaît ici que le service EasyNavette souffre d'un déficit de notoriété. Les personnes connaissant le service sont passées de 28% à 21%. Il est peut être possible d'associer cette baisse à l'arrivée de nouveaux clients, notamment des étudiants arrivant pour la reprise des cours.

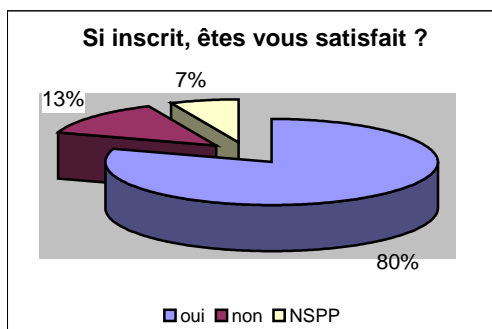
➤ *Etes-vous inscrit(e) à ce nouveau service ?*

| | Nombre | Pourcentage |
|------|--------|-------------|
| oui | 30 | 10% |
| non | 285 | 90% |
| NSPP | 0 | 0% |



➤ *Si vous êtes-inscrit(e) et que vous avez déjà reçu des informations, êtes-vous satisfait(e) du contenu et de la fréquence des messages reçus ?*

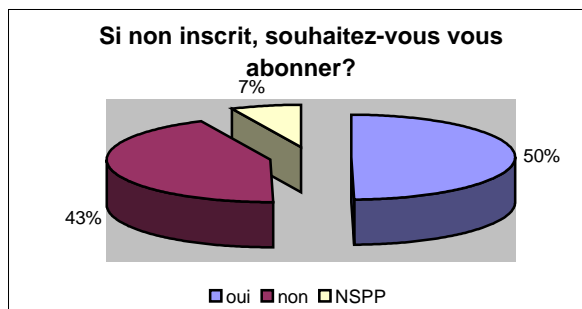
| | Nombre | Pourcentage |
|------|--------|-------------|
| oui | 24 | 80% |
| non | 4 | 13% |
| NSPP | 2 | 7% |



80% des personnes inscrites se déclarent satisfaites du service « EasyNavette ». Elles émettent cependant certaines réserves, particulièrement au niveau de la réactivité (elles pensent notamment que certaines informations mériteraient d'être communiquées plus tôt). Avec ce service, la RDT 13 s'engage à donner l'information uniquement sur les perturbations prévues à l'avance.

➤ *Si vous n'êtes pas abonné(e) parce que vous ne connaissez pas le service souhaitez-vous vous y abonner ?*

| | Nombre | Pourcentage |
|------|--------|-------------|
| oui | 142 | 50% |
| non | 123 | 43% |
| NSPP | 20 | 7% |

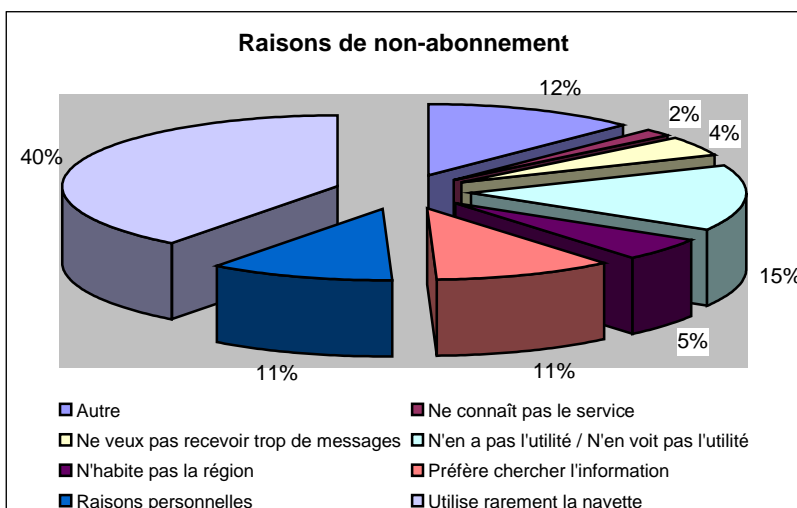


On remarque que cette question a été mal comprise : alors qu'elle s'adressait uniquement aux personnes qui n'étaient pas inscrites car elles ne connaissaient pas le service, on constate que toutes les personnes qui n'étaient pas inscrites ont répondu. Ainsi, on peut voir que sur 50% des personnes non abonnées souhaite le devenir, contre 42% au trimestre précédent.

➤ *Si vous ne souhaitez pas vous y abonner, quelle en est la raison ?*

113 personnes ont donné une réponse à cette question où chacun était libre de s'exprimer. Il est ainsi ressorti deux principales raisons pour lesquelles les clients ne s'abonnent pas.

- Ils ne voient pas l'utilité de ce service, ou considèrent ne pas en avoir utilité.
- Ils ne prennent pas la navette assez souvent.



Totalement gratuit, le service EasyNavette vous informe personnellement par mail ou SMS à chaque modification et/ou perturbation prévue sur votre axe (horaires d'été, changements de tarifs, mouvements de grève...). Pour vous inscrire, rendez-vous sur le site des navettes www.navetteaixmarseille.com.

Parmi les « Raisons Personnelles », on retrouve notamment les personnes qui ne souhaitent pas communiquer leurs coordonnées. D'autres encore ne sont pas équipé(e)s de téléphone portable et / ou d'ordinateur. Enfin, certaines personnes craignent de recevoir trop de messages dont ils n'auraient pas l'utilité.

Les messages que vous recevez concernent uniquement le fonctionnement des navettes Aix - Marseille. De plus, vous pouvez vous désabonner très simplement et à tout moment sur le site www.navetteaixmarseille.com.

Informations / rappels des nouveautés

- Grâce à la prime transport 50% de votre pour abonnement (simple ou combiné) peut vous être remboursé par votre employeur.

- Les travaux à l'entrée de Marseille occasionnent une retenue parfois importante à la sortie d'autoroute qui allonge le temps de parcours de la ligne 50. Pour vous rendre directement d'Aix à Marseille, au même tarif ou avec votre abonnement en cours, vous pouvez également emprunter la ligne 49. Au départ du parking Mouret où vous pouvez stationner gratuitement votre voiture (ou quelques minutes plus tard aux arrêts de l'avenue Brossolette) la ligne 49 vous déposera devant la station de Métro Bougainville où vous pourrez prendre la ligne métro 2 ou à la station Tramway Arenc où vous pourrez prendre le tramway T2 et vous propose :
 - Un départ toutes les 20 minutes de 6h30 à 9h30 et de 16h20 à 18h40

 - Un départ à l'heure de 9h30 à 15h30