

Questionnaires rendus:

1952

Questionnaires rendus complets:

1152

Analyse des questionnaires rendus complets.

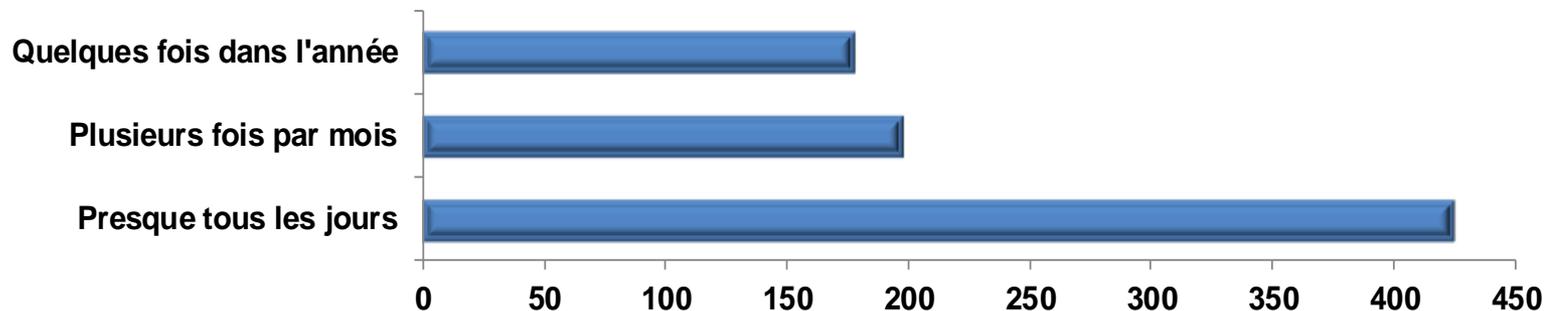
UTILISATION DU RÉSEAU

Au cours des 3 dernières années, avez-vous voyagé au moins une fois sur le réseau Arc-en-ciel ?

OUI	69 %	800 Client(es)
NON	31 %	352 Client(es)

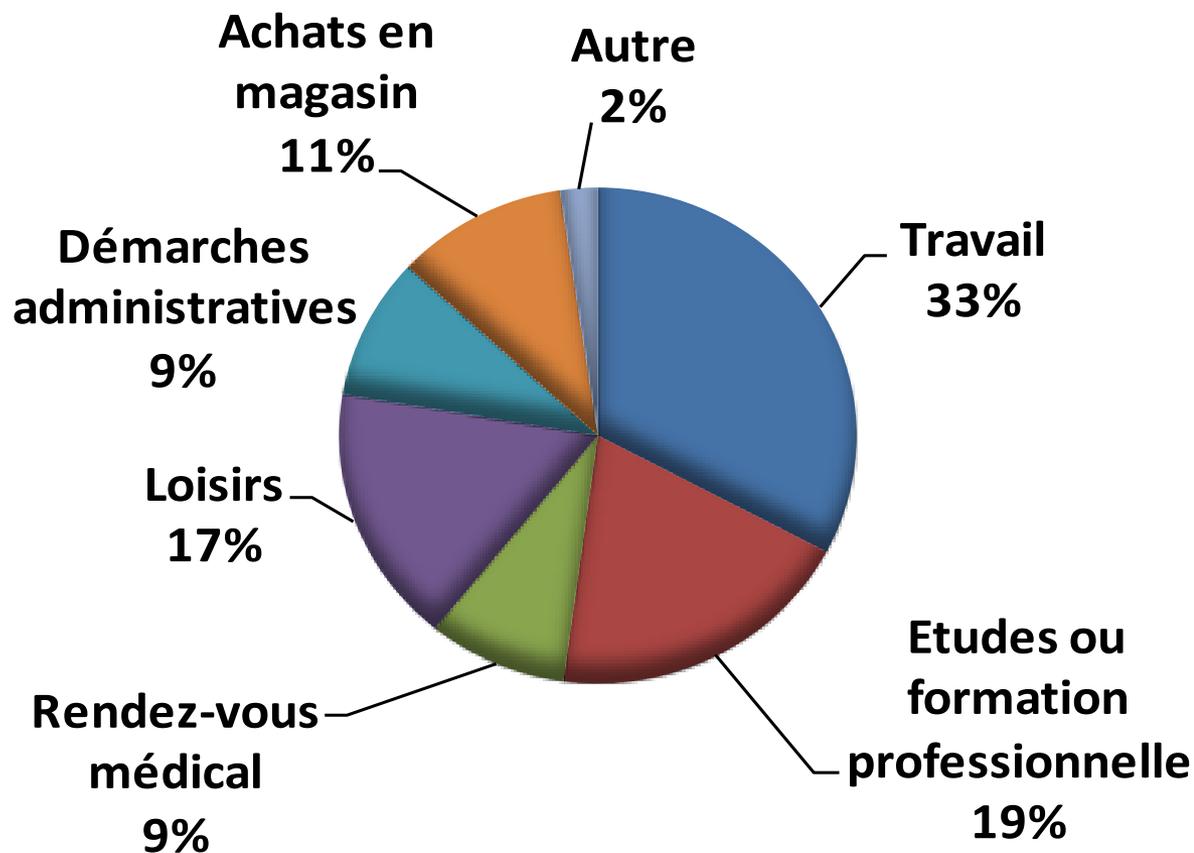
2/3 des citoyens de la Haute-Garonne ayant répondu au questionnaire fréquentent le réseau A.E.C....

Si **oui**, quelle est votre fréquence d'utilisation du réseau Arc-en-Ciel ?



...dont plus de la moitié presque tous les jours.

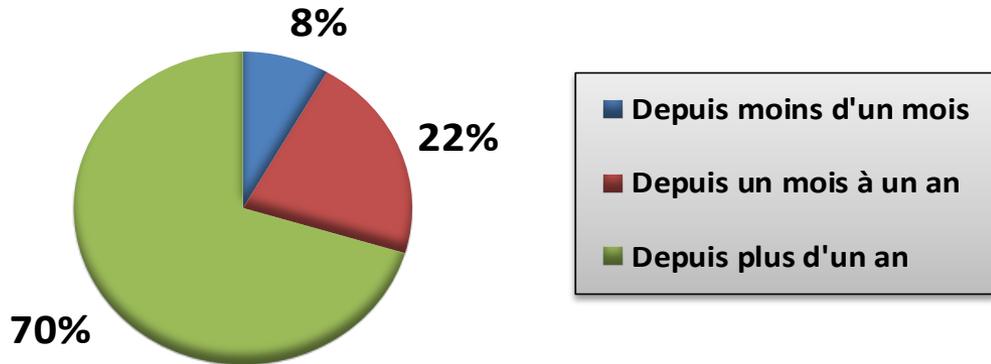
Quel est le but de votre trajet ?



Essentiellement pour se rendre au travail, pour les études et les loisirs.

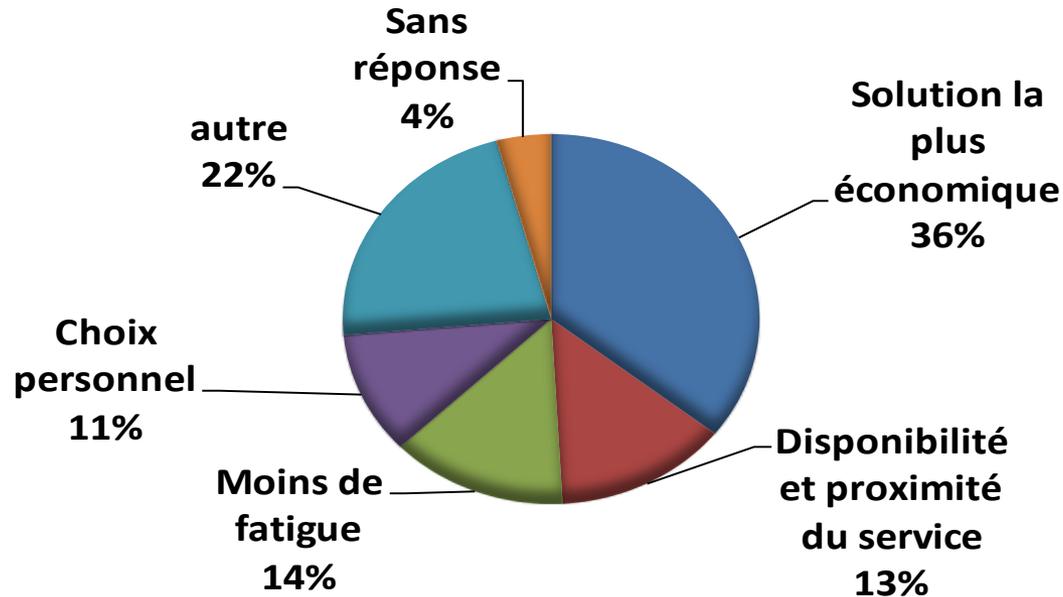
QUEL EST VOTRE TRAJET HABITUEL ?

Depuis combien de temps utilisez-vous cette ligne?



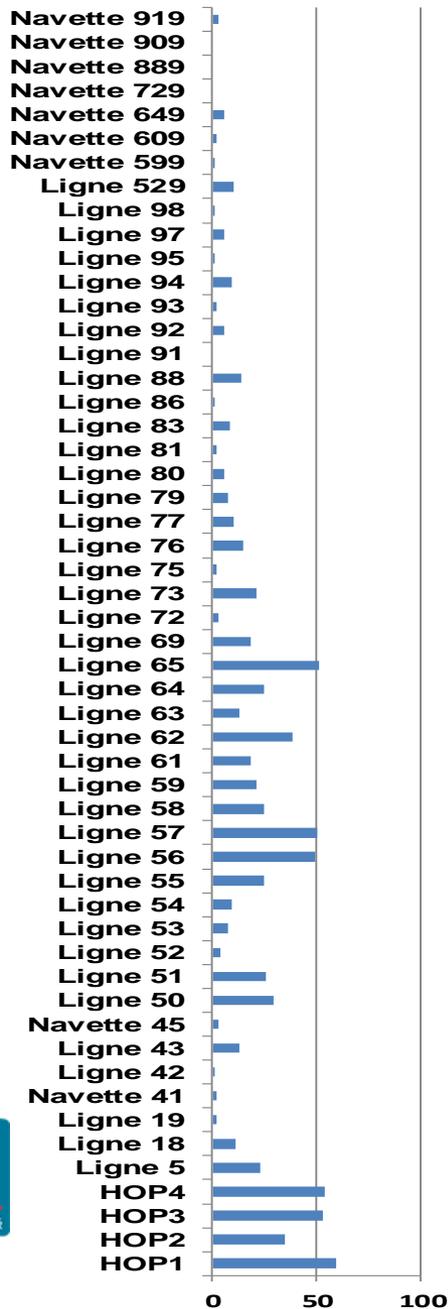
2/3 des voyageurs fréquentent le réseau A.E.C depuis plus d'un an et presque 10% sont de nouveaux entrants (rentrée scolaire).

Pour quelle raison principale faites-vous le choix de ce moyen de transport?

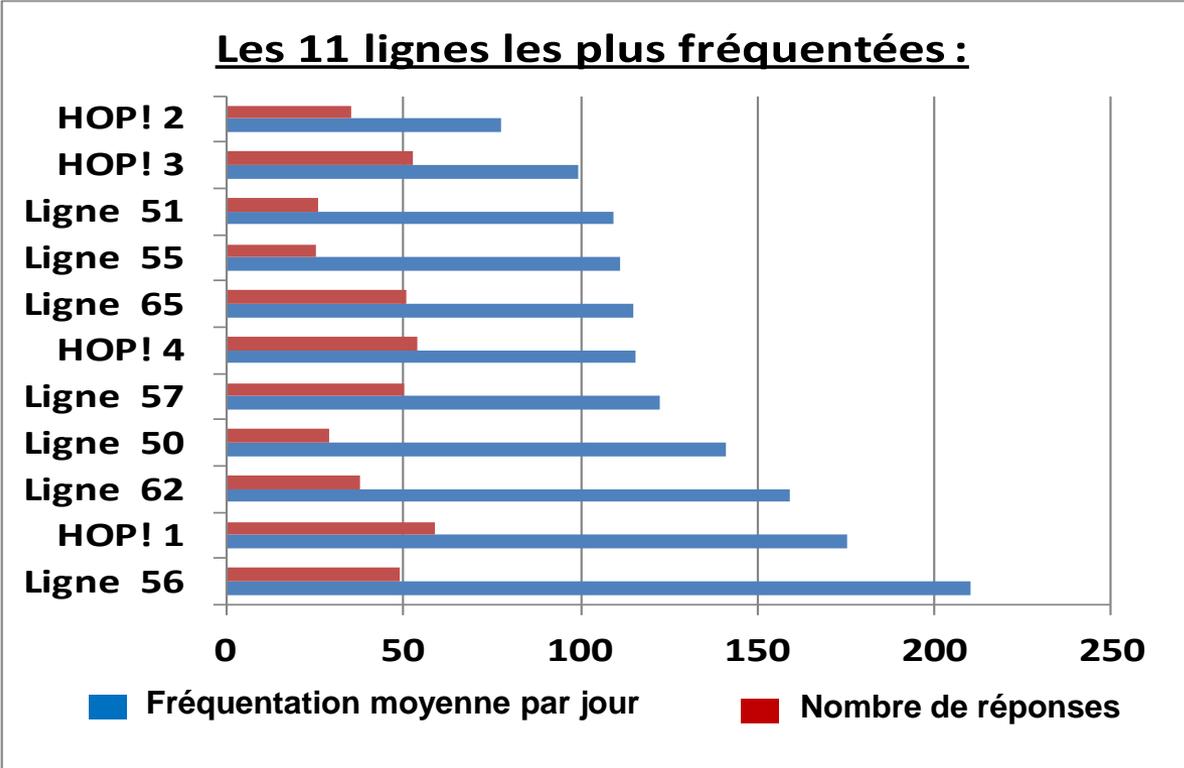


Les cars fréquentés principalement pour des raisons économiques.

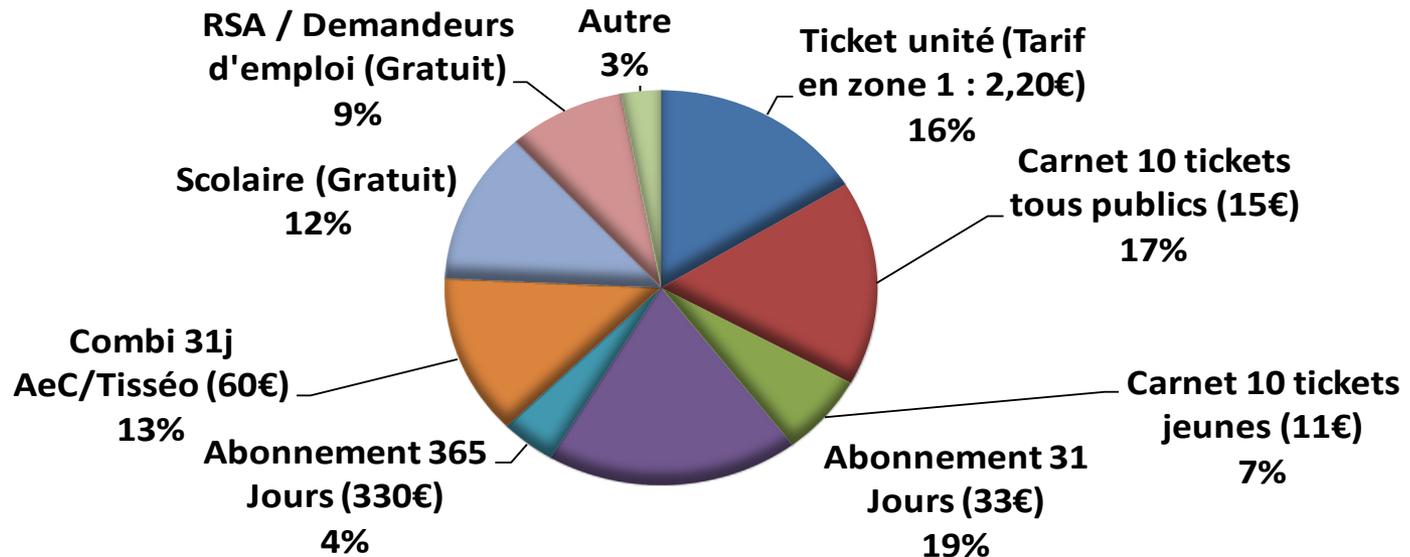
QUEL EST VOTRE TRAJET HABITUEL ?



La majorité des réponses provient des voyageurs fréquentant les HOP (Bessières, Nailloux, Grenade, Villemur) et les secteurs de Saint Lys, Revel, Villefranche et Villemur en lien avec la fréquentation de ces lignes.



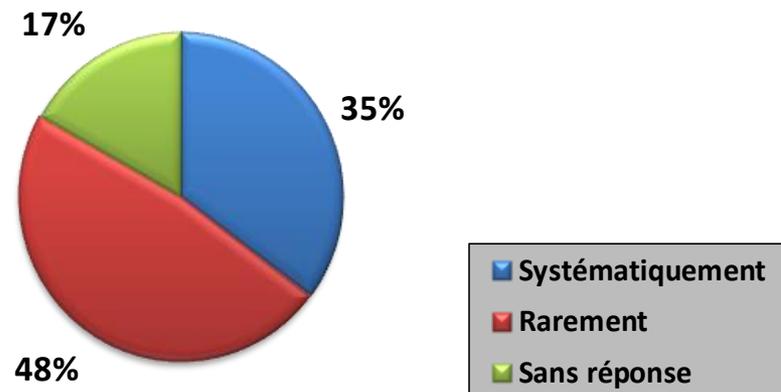
Quel est votre titre de transport habituel?



Des abonnements pour des usagers salariés et des carnets 10 déplacement ou des tickets à l'unité pour les loisirs.

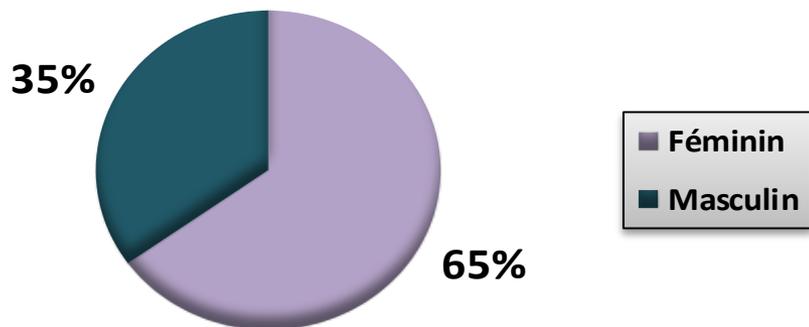
12% de voyages scolaires.

Bouclez-vous votre ceinture?

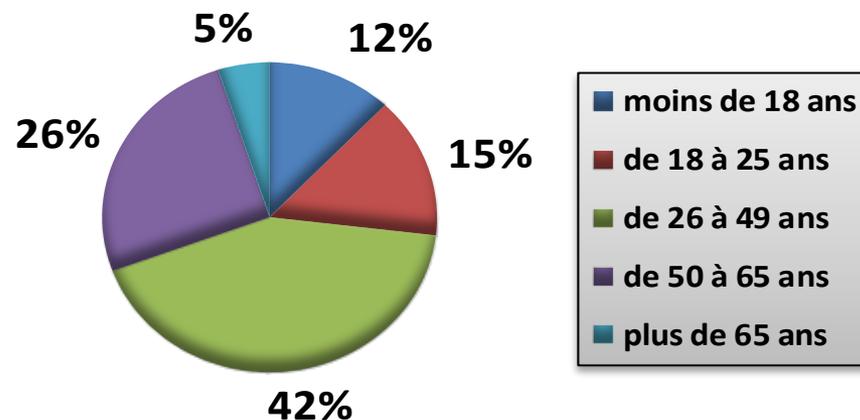


Des usagers à sensibiliser aux règles de sécurité.

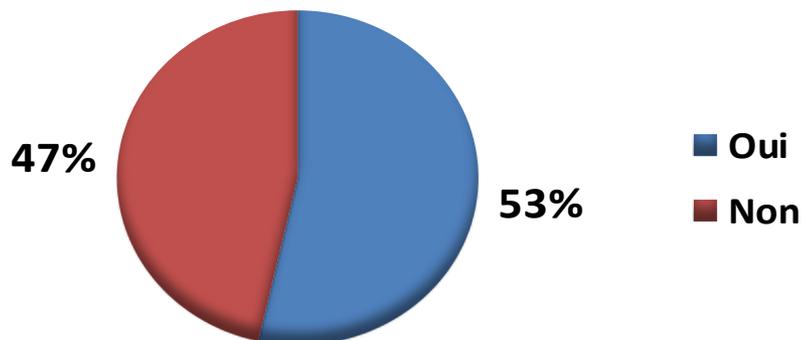
Sexe :



Age :

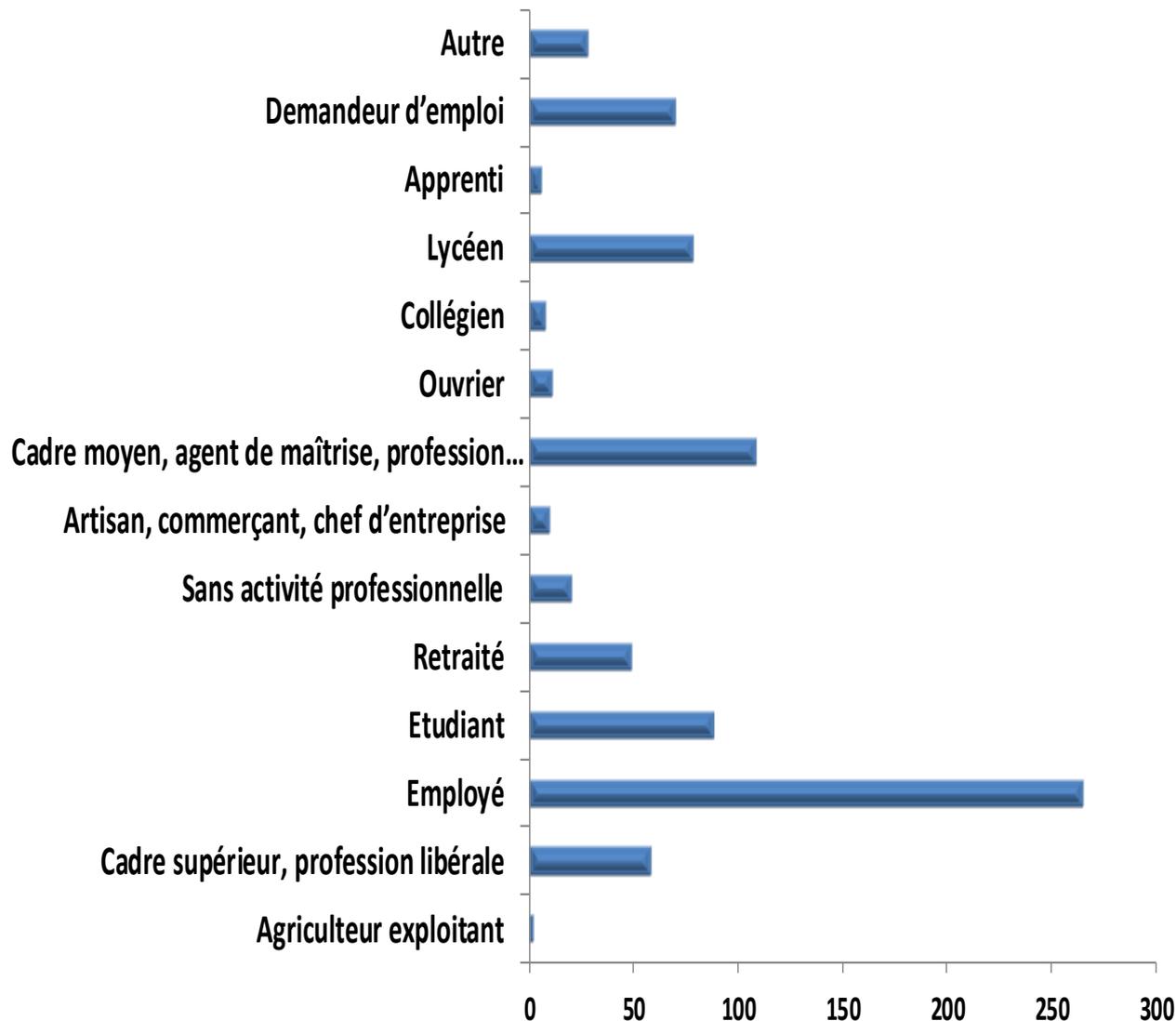


Avez-vous des enfants?



23 % des voyageurs ayant des enfants font régulièrement les trajets avec eux

Situation professionnelle :



Les usagers ayant répondu sont plutôt de sexe féminin, âgés de moins de 49 ans, employés ou professions intermédiaires ou scolaires.

ÊTES VOUS SATISFAIT(E) DU SERVICE SUR VOTRE LIGNE ARC-EN-CIEL EN TERMES DE :

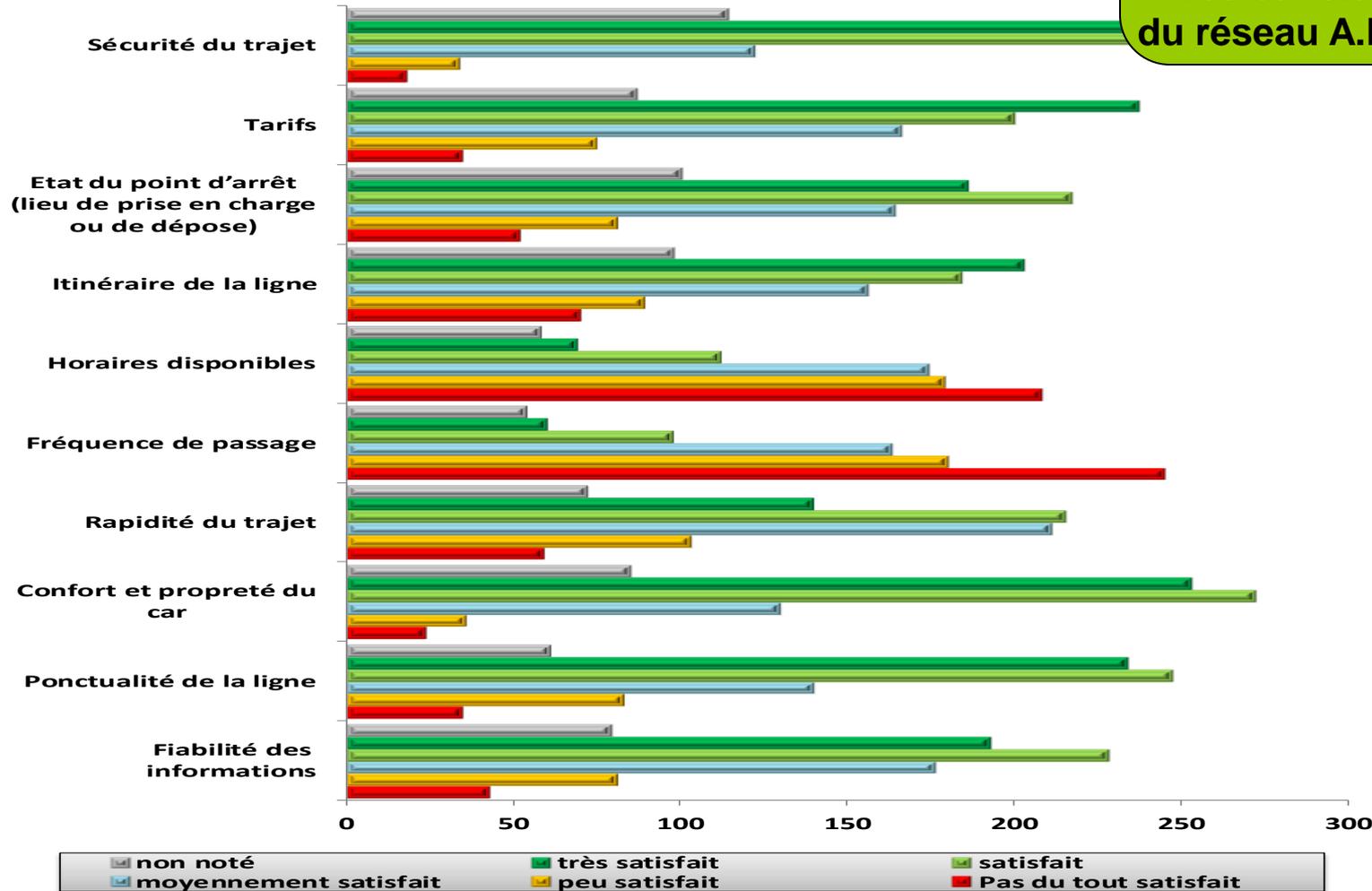
Etes-vous satisfait(e) de :

Globalement, êtes-vous satisfait(e) du service sur votre ligne Arc-en-Ciel ?



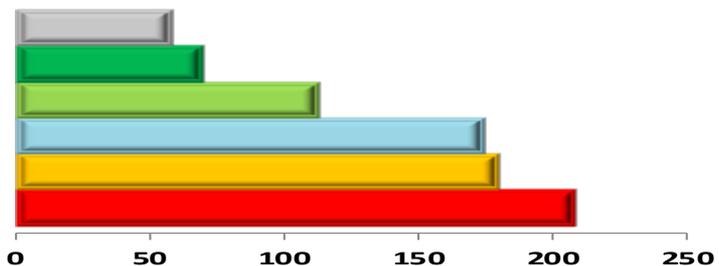
Globalement, la moitié des usagers ayant répondu sont « satisfaits » ou « très satisfaits » du réseau A.E.C.

Etes-vous satisfait(e) de :

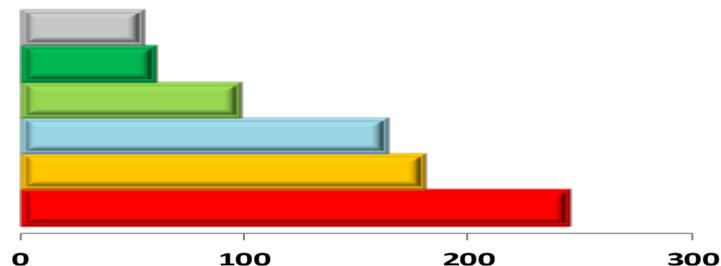


Les points de vigilance :

Horaires disponibles :



Fréquence de passage :



Non noté

Très satisfait

Satisfait

Moyennement satisfait

Peu satisfait

Pas du tout satisfait

Une forte demande de développement des horaires...
...et d'augmentation fréquence de passage des cars.

Des horaires de dessertes demi-journée à améliorer!

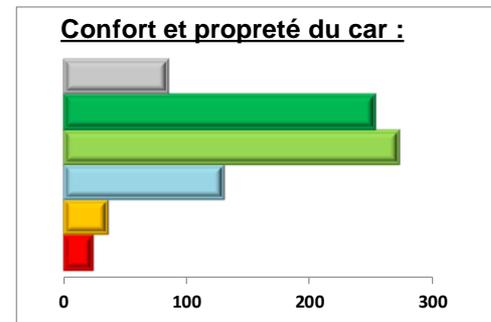
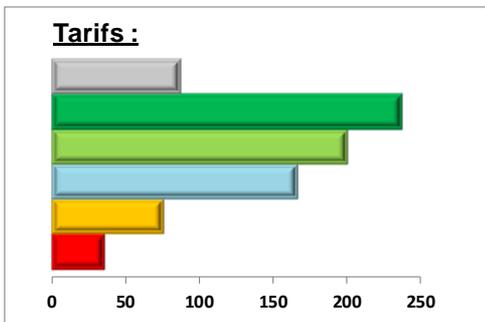
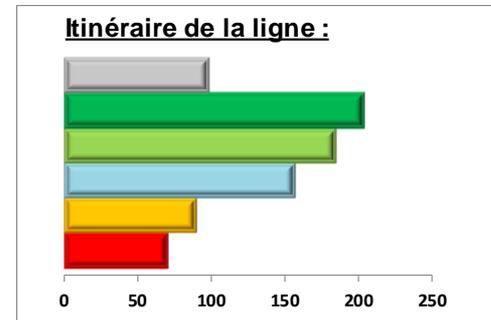
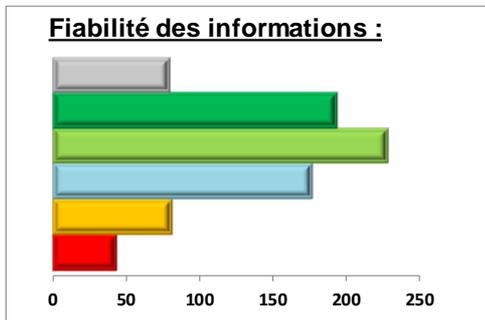


Plus d'horaires en journée, en soirée et de nuit!

Plus de cars le week-end et pendant les vacances!

Parfait!

Les points de satisfaction :



Des usagers satisfaits de la fiabilité des informations...

...des itinéraires proposés...

...des tarifs...

...du confort et de la propreté dans les cars...

Mais quelques pistes d'amélioration proposées par nos usagers.

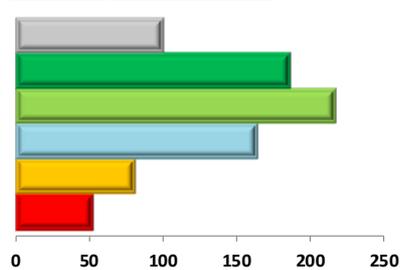
Simplifier la lecture des fiches horaires!



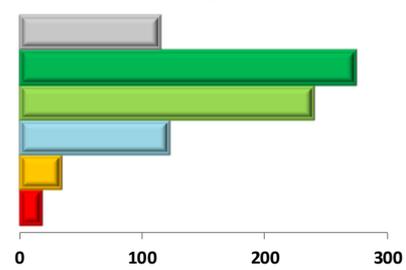
Créer des itinéraires plus directs!

Les points de satisfaction :

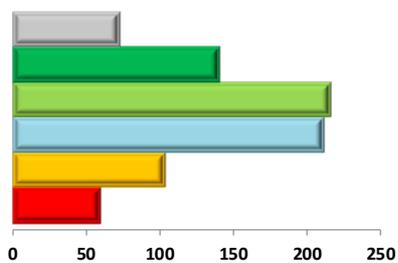
Etat du point d'arrêt :



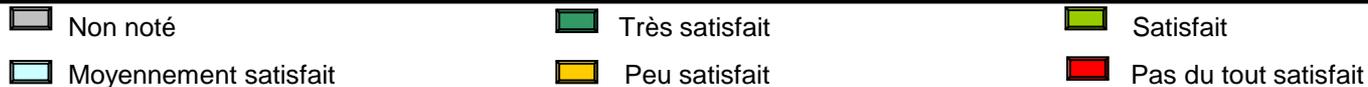
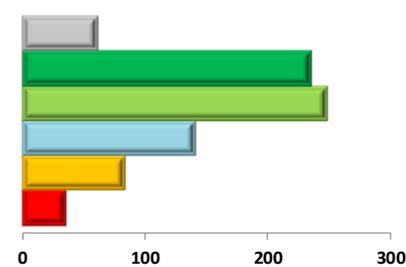
Sécurité du trajet :



Rapidité du trajet :



Ponctualité de la ligne :



...du lieu de prise en charge...

...de la sécurité...

...de la rapidité du trajet...

...de la ponctualité de la ligne...

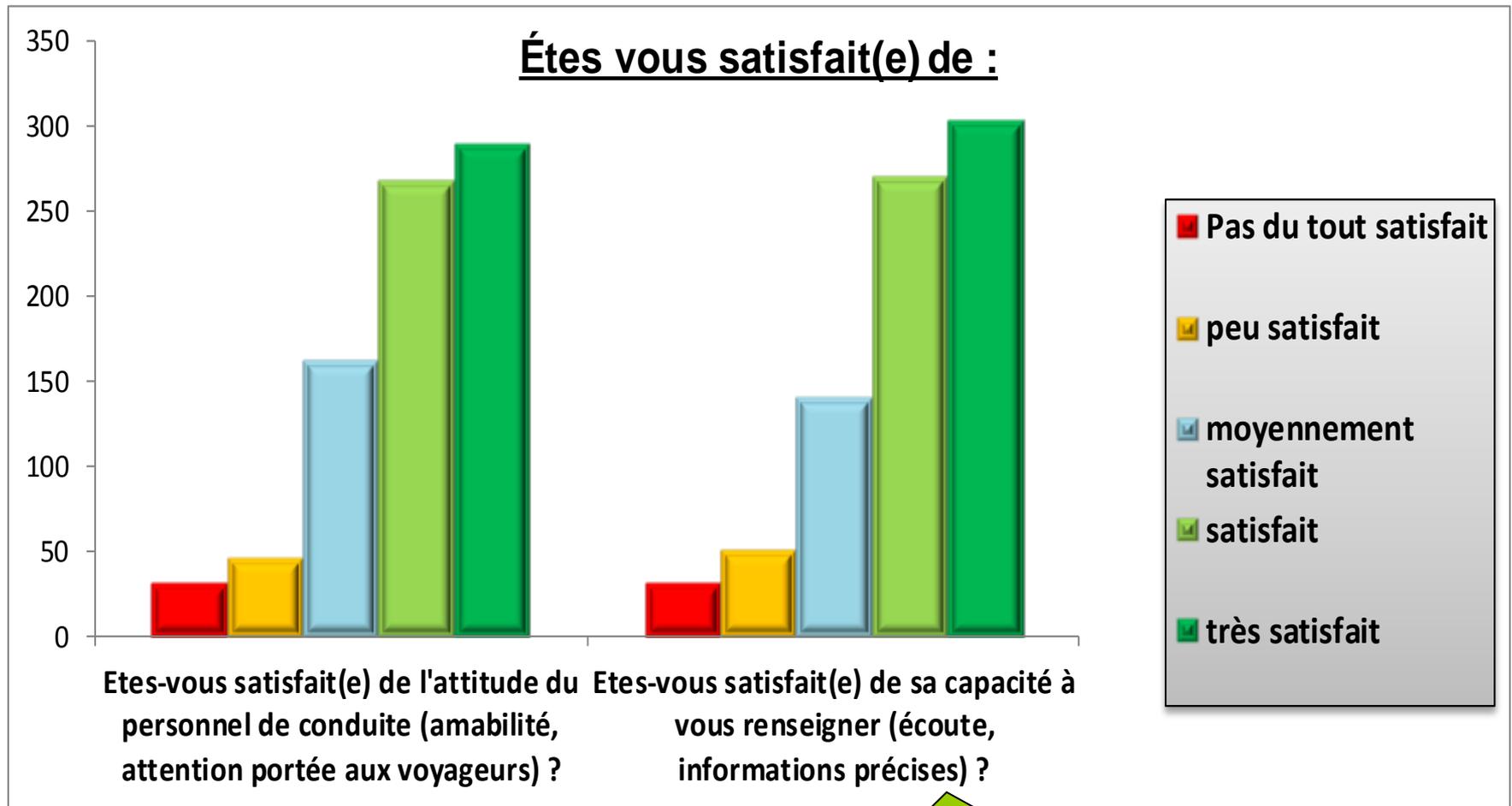
Mais quelques pistes d'amélioration proposées par nos usagers.

Temps de trajet trop long!



Plus de Hop!

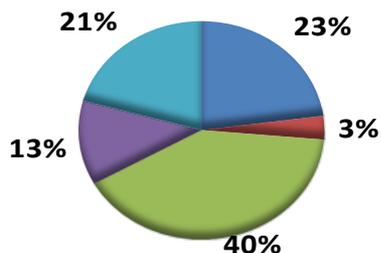
Le personnel de conduite :



Des conducteurs agréables et disponibles!

Un personnel de conduite de qualité.

Par quel moyen vous informez-vous sur le réseau des cars A.E.C?

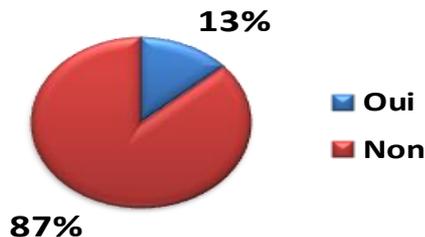


- Le personnel de conduite ou la société de transport
- Le numéro vert du réseau Arc-en-Ciel
- Le site Internet haute-garonne.fr
- Les informations disponibles en gare routière
- L'affichage aux points d'arrêts (abribus, etc.)

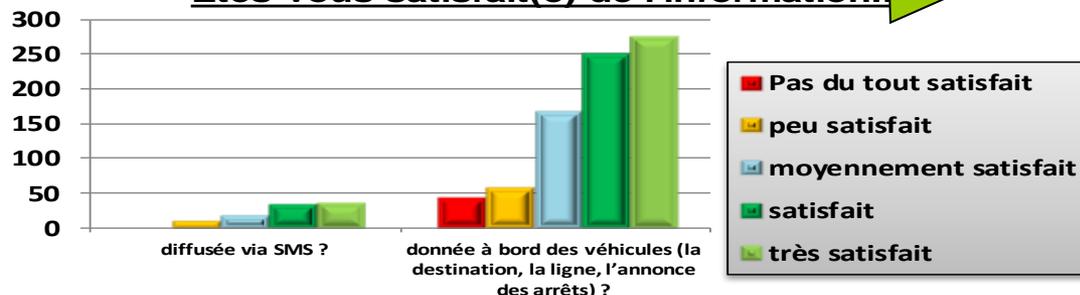
Des informations sur le site et par le personnel de conduite.

Une information efficace mais à développer par sms.

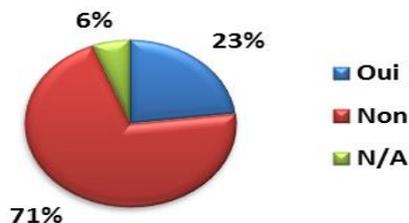
Recevez-vous des alertes SMS en cas de perturbation sur le réseau?



Etes-vous satisfait(e) de l'information..



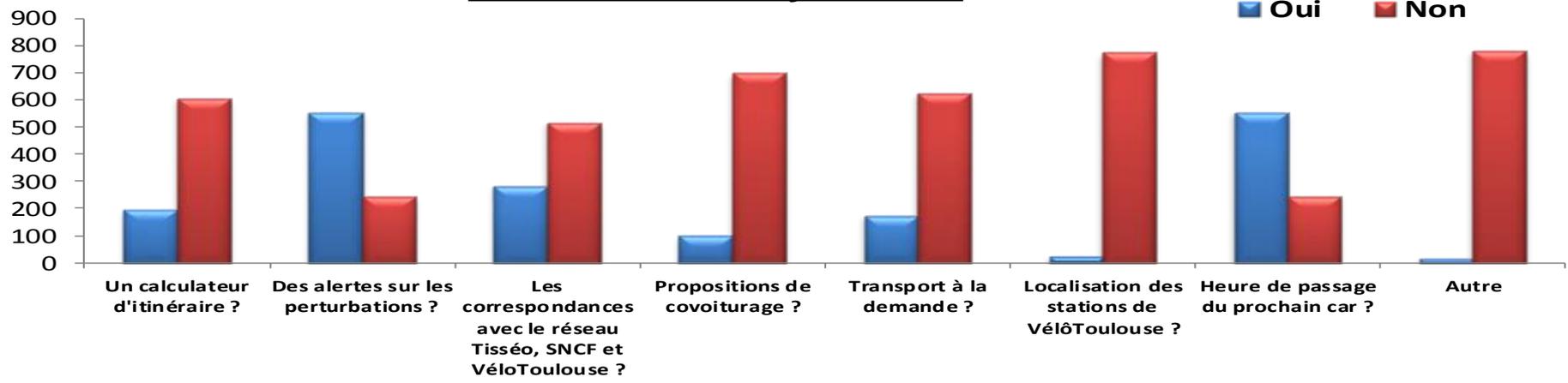
Avez vous déjà utilisé le calculateur d'itinéraire disponible sur internet?



76 % des utilisateurs du calculateur d'itinéraire en sont satisfaits.

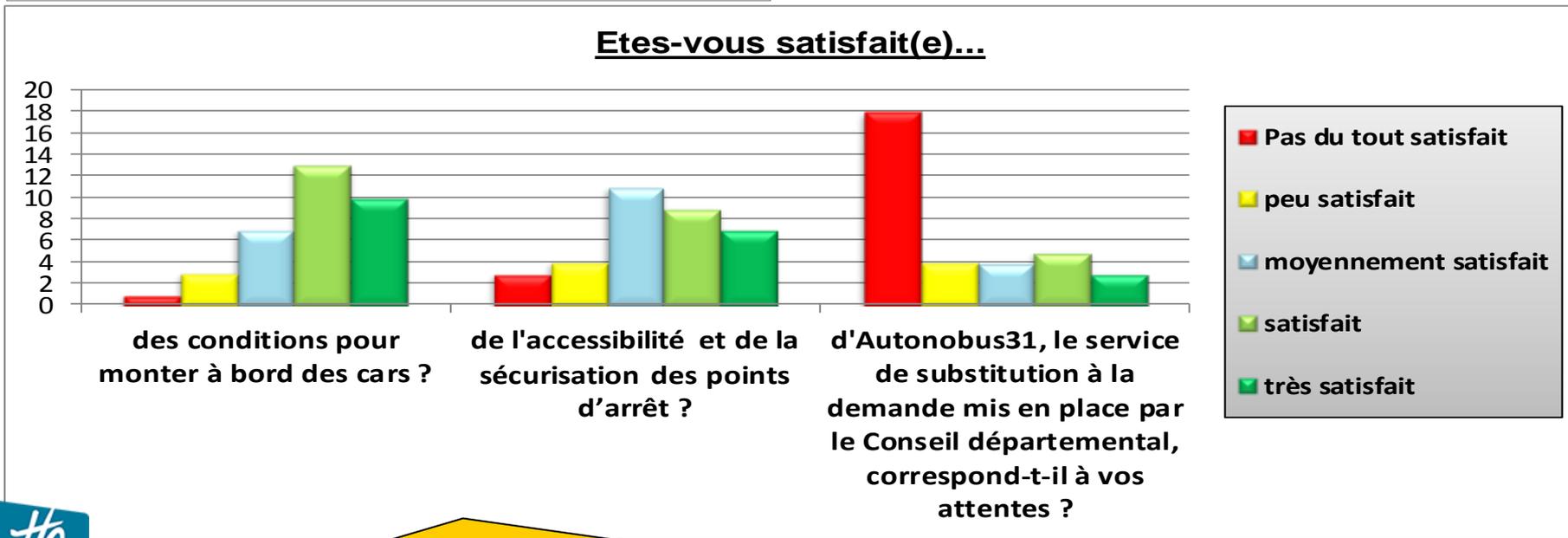
Des usagers à sensibiliser à l'utilisation du calculateur d'itinéraire.

S'il existait une application smartphone du réseau A.E.C, quel service souhaiteriez-vous y trouver?



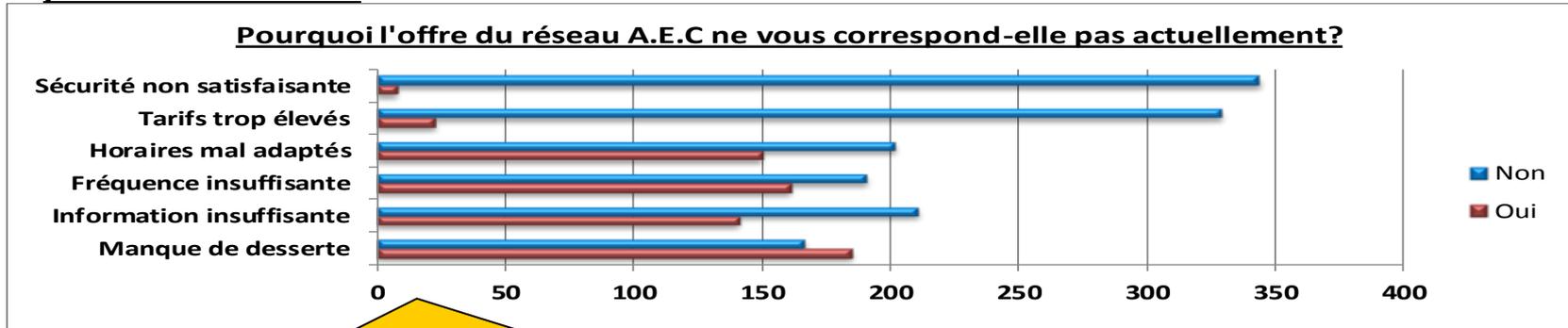
Des informations liées à l'exploitation (alerte sms) et aux horaires de passage du prochain car

Questionnaires rendus complets par des usagers en situation de handicap ayant voyagé sur le réseau A.E.C au moins une fois au cours des 3 dernières années:



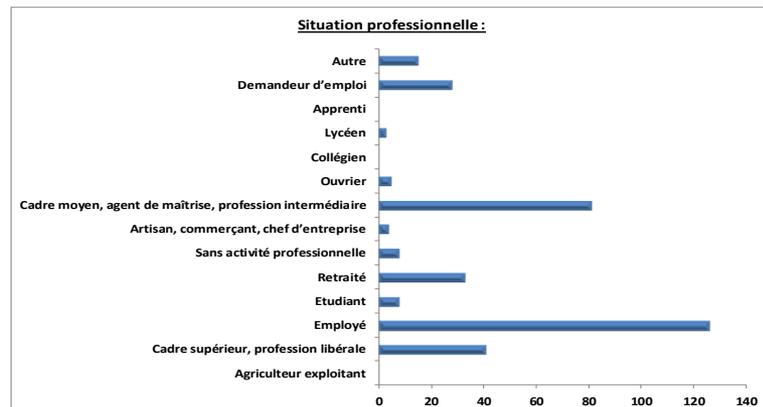
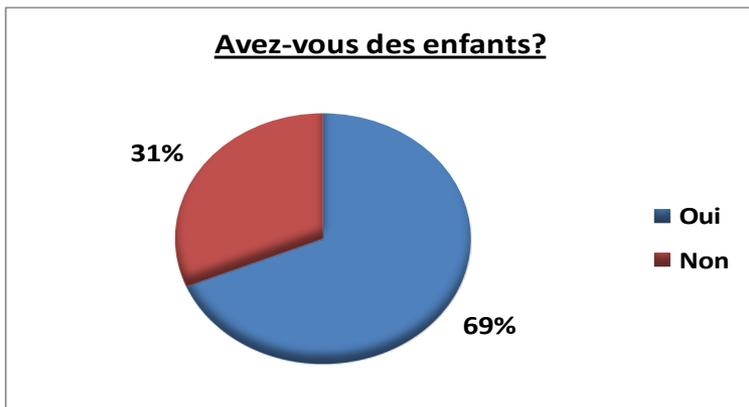
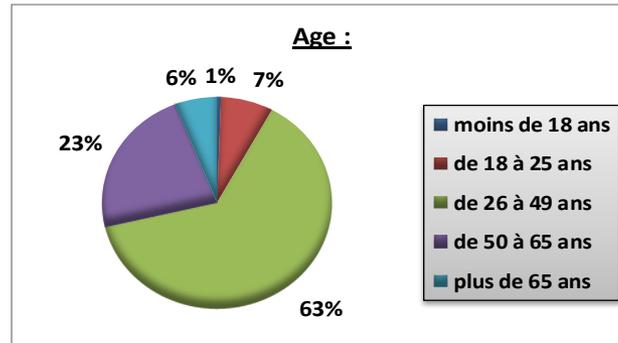
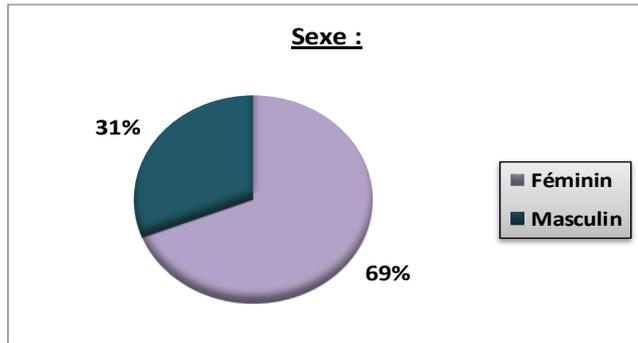
Des personnes en situation de handicap peu touchées par le questionnaire et peu satisfaites du service autobus 31.

Si **non utilisateur**, pourquoi l'offre du réseau Arc-en-Ciel ne vous correspond-elle pas actuellement ?



Des horaires peu adaptés, une fréquence insuffisante et le manque de desserte.

VOTRE PROFIL



EN CONCLUSION :

- **2/3 des citoyens de la Haute Garonne ayant répondu au questionnaire fréquente le réseau A.E.C. depuis plus d'un an , dont plus de la moitié presque tous les jours, essentiellement pour se rendre au travail ou pour les études**
- **Un choix réalisé pour des motifs économiques, de confort, de disponibilité et de proximité du service.**

Globalement, il est noté :

- **Une forte demande de développement des horaires et de fréquence de passage.**
- **La moitié des usagers sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de la qualité du réseau A.E.C. : fiabilité des informations, des itinéraires proposés, des tarifs, du confort et de la propreté dans les cars, du lieu de prise en charge, de la sécurité, de la rapidité du trajet, de la ponctualité de la ligne et du personnel de conduite de qualité.**

Quelle suite ?

- **Une restitution de l'enquête sur Internet et via les adresses mails communiquées**
- **Poursuite du travail d'analyse des données en collaboration avec l'université Paul Sabatier.**
- **Un travail d'analyse ligne par ligne sur les remarques des usagers**
- **L'étude économique des propositions en vue des arbitrages budgétaires**