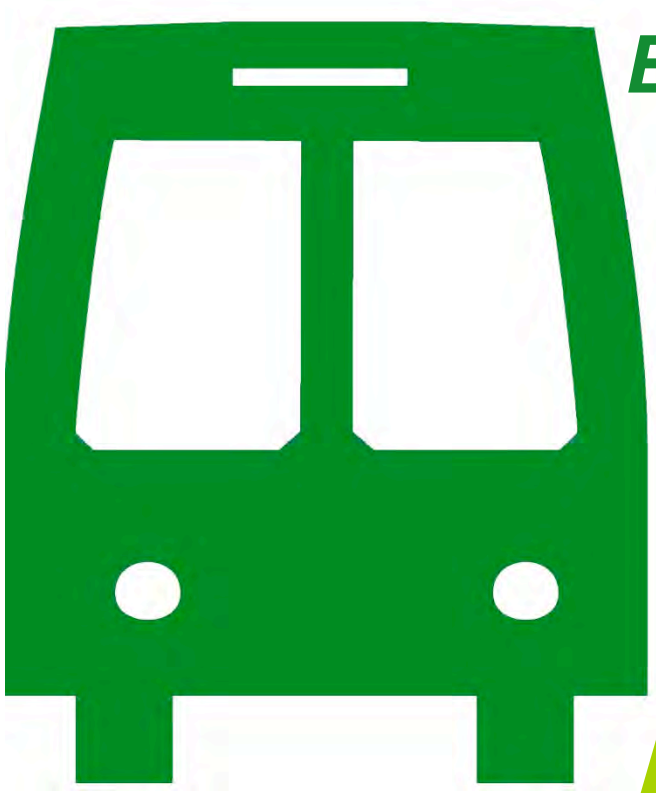
transports du Pays Voironnais



BAROMÈTRE DE SATISFACTION

Juin 2012

NEW DEAL

SAS au capital de 200 000 €
19 rue René Thomas
38 000 Grenoble
Tél : 04 76 70 49 70

Contacts :
-Didier LOCATELLI
didier.locatelli@new-deal.fr
-Audrey GIROUD
audrey.giroud@new-deal.fr

Les transports du Pays Voironnais

SOMMAIRE

Rappel méthodologique p3

Typologie des usagers interrogés p8

Résultats principaux p57

Résultats détaillés p71

Satisfactions p72

Satisfaction globale p73
Satisfaction sur les lieux d'achat des titres p76
Satisfaction sur le coût du bus p88
Satisfaction sur les possibilités d'usage qu'offre le titre de transport p95
Satisfaction sur l'accessibilité des arrêts et des bus p100
Satisfaction sur la fréquence, la ponctualité et la durée du transport p107
Satisfaction sur la sécurité, le confort du transport p114
Satisfaction sur l'accueil, la sécurité, l'ambiance dans le bus p120
Satisfaction sur la desserte des bus et l'enchaînement des correspondances p127
Satisfaction sur les jours et les heures de fonctionnement p135
Satisfaction sur la communication aux usagers et la compréhension du fonctionnement p140

Attentes et remarques p149

Rappel méthodologique

Les transports du Pays Voironnais

CONTEXTE ET OBJECTIFS

- **La satisfaction des usagers des transports** du Pays Voironnais a déjà été évaluée en **2007**, **2008 et 2010**.

- Le service Transport a souhaité, 2 ans après la dernière mesure, **renouveler ce baromètre de satisfaction afin de faire le point**.

- **3 objectifs** :
  - **Mesurer la satisfaction** des usagers des réseaux urbains et interurbains gérés par le Pays Voironnais
  - **Analyser les écarts** de satisfaction entre les différentes mesures
  - **Identifier les attentes** des usagers

Les transports du Pays Voironnais

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Objectif : interrogation de 600 usagers :

-70 usagers du TAD

-265 abonnés

-265 occasionnels

606 USAGERS ont été interrogés.

Un même usager peut appartenir à plusieurs profils à la fois (ex : un usager TAD est obligatoirement abonné ou occasionnel). Au final on obtient :

	Usagers TAD	Non usagers TAD	Total
Abonnés	**16**	**261**	**277**
Occasionnels	**61**	**238**	**299**
Mixtes	**11**	**19** *(intégrés aux occasionnels pour les quotas)*	**30**
Total	**88**	**518**	**606**

Les transports du Pays Voironnais

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Les usagers interrogés en fonction de l'utilisation du réseau :

379 Usagers du **réseau urbain**

314 Usagers du **réseau interurbain**

277 urbains exclusifs dont 11 TAD

102 mixtes dont 14 TAD

212 interurbains exclusifs dont 48 TAD

88 Usagers TAD :

- 73 également utilisateurs du réseau réguliers
- **15 TAD exclusif**

Les transports du Pays Voironnais

DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

- **Nous avons interrogé seulement des usagers de plus de 14 ans.**
- **L'étude a été réalisée du 13 juin au 5 juillet 2010 de 18h à 20h30.**
- Nous avons interrogé **les usagers sur la base du fichier « carte OùRA » fourni par le service Transport et** d'un **fichier constitué à la gare routière** *(pour les utilisateurs de tickets à l'unité).*

Typologie des usagers interrogés

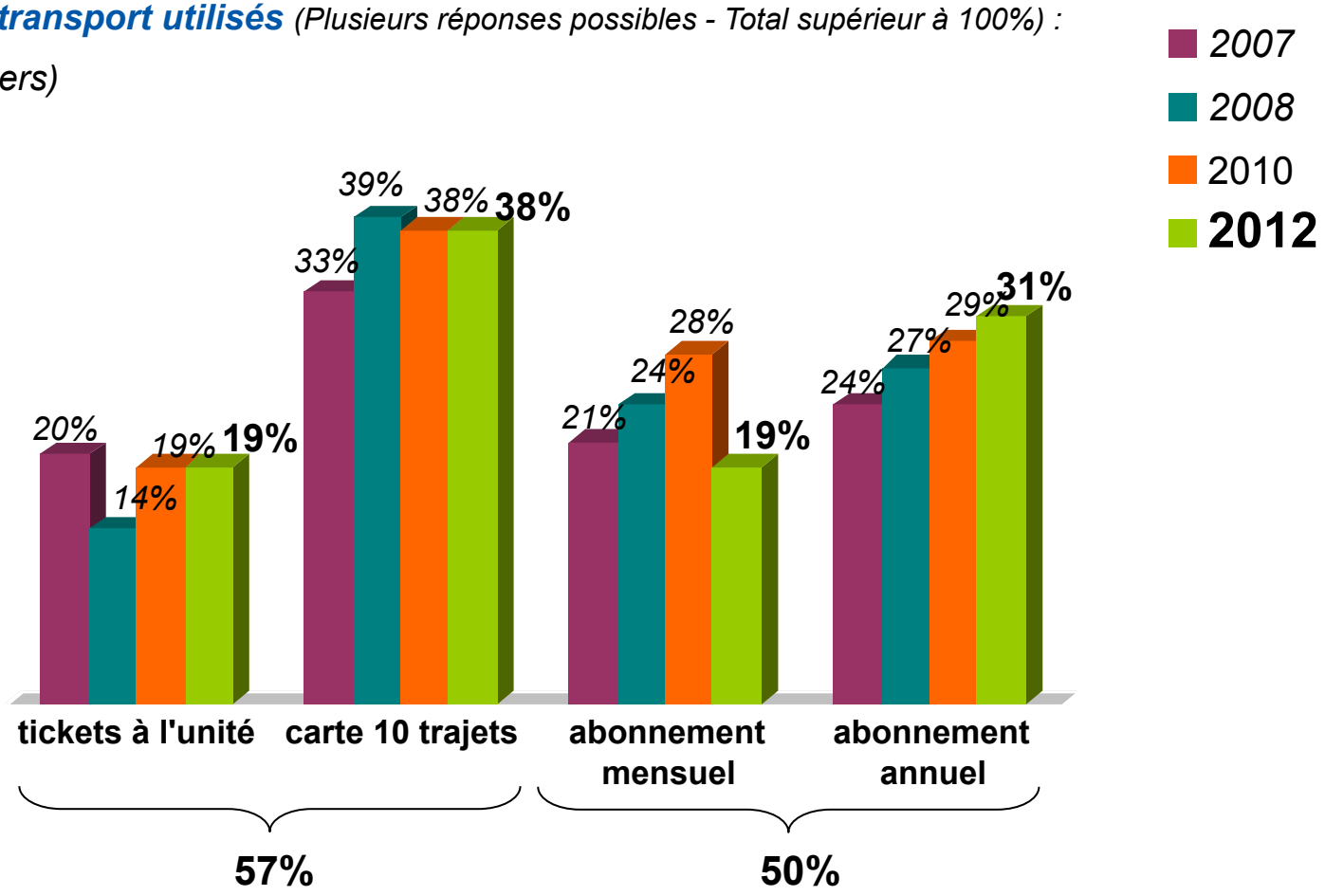
TYPOLOGIE

Ensemble des usagers

TYPOLOGIE

S2 - Titres de transport utilisés *(Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%) :*

(606 usagers)



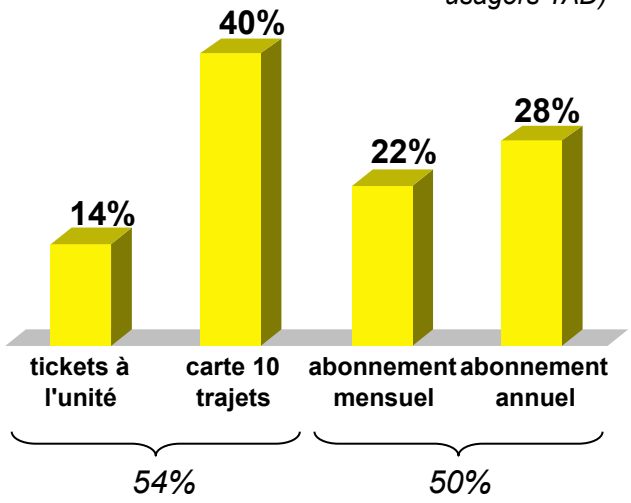
Dans notre échantillon :

La proportion des abonnements mensuels diminue par rapport à 2010 alors que les autres types de titres utilisés sont stables (moins de multi-réponses qu'en 2010).

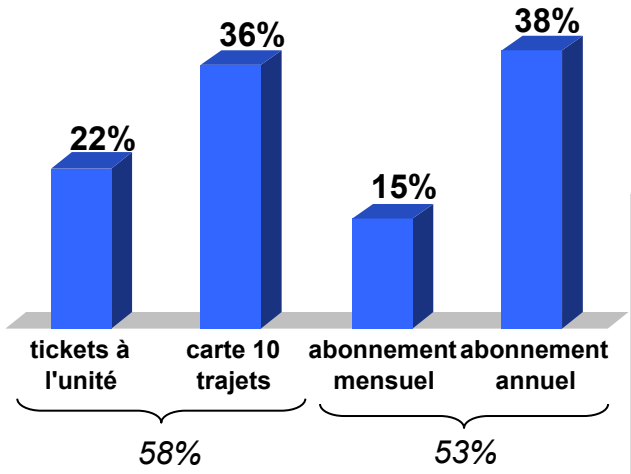
TYPOLOGIE

S2 - Titres de transport utilisés selon le type d'usage *(Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%) :*

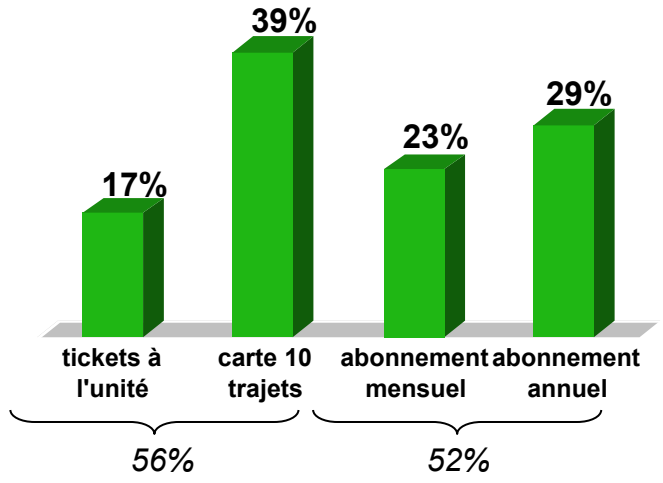
mixte (urbain+interurbain) *(102 usagers dont 14 usagers TAD)*



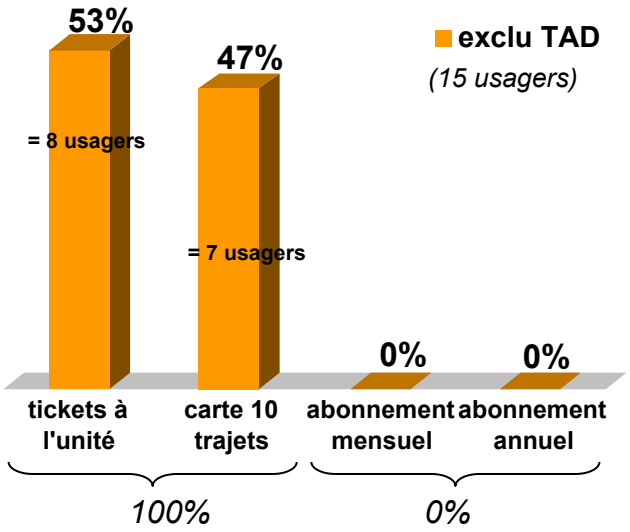
exclu interurbain *(212 usagers dont 48 usagers TAD)*



exclu urbain *(277 usagers dont 11 usagers TAD)*



exclu TAD
(15 usagers)



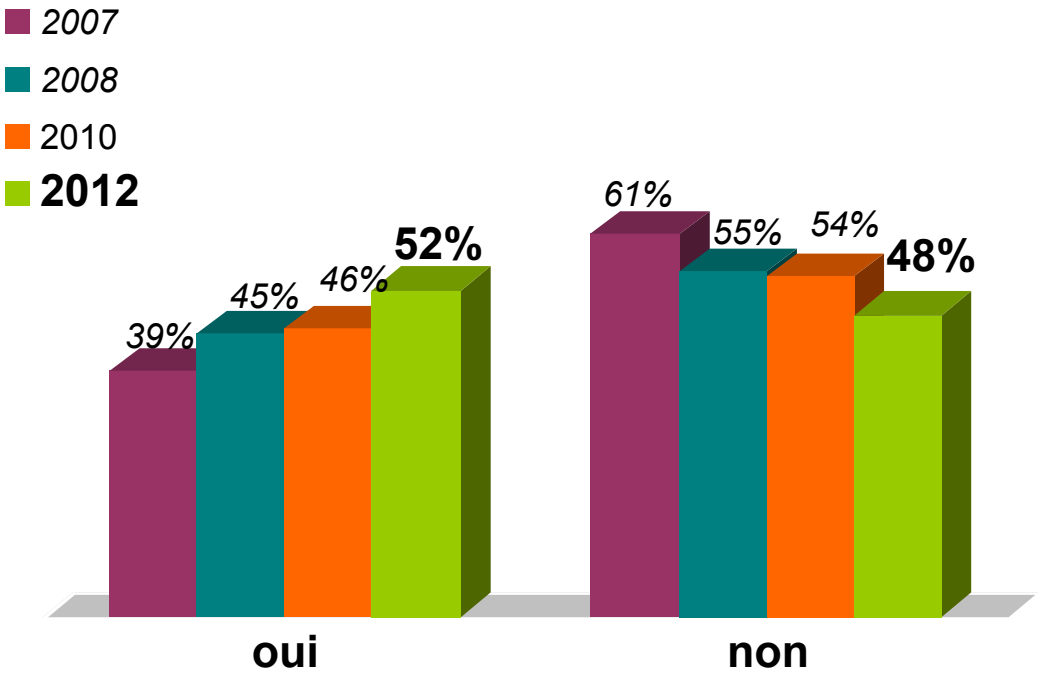
Des **usagers mixtes** qui utilisent **plus de cartes 10 trajets et moins de tickets à l'unité qu'en 2010.**

Des exclu interurbains qui utilisent **moins d'abonnements mensuels au profit des autres titres** par rapport à 2010.

TYPOLOGIE

S6 - Utilisation du bus interurbain

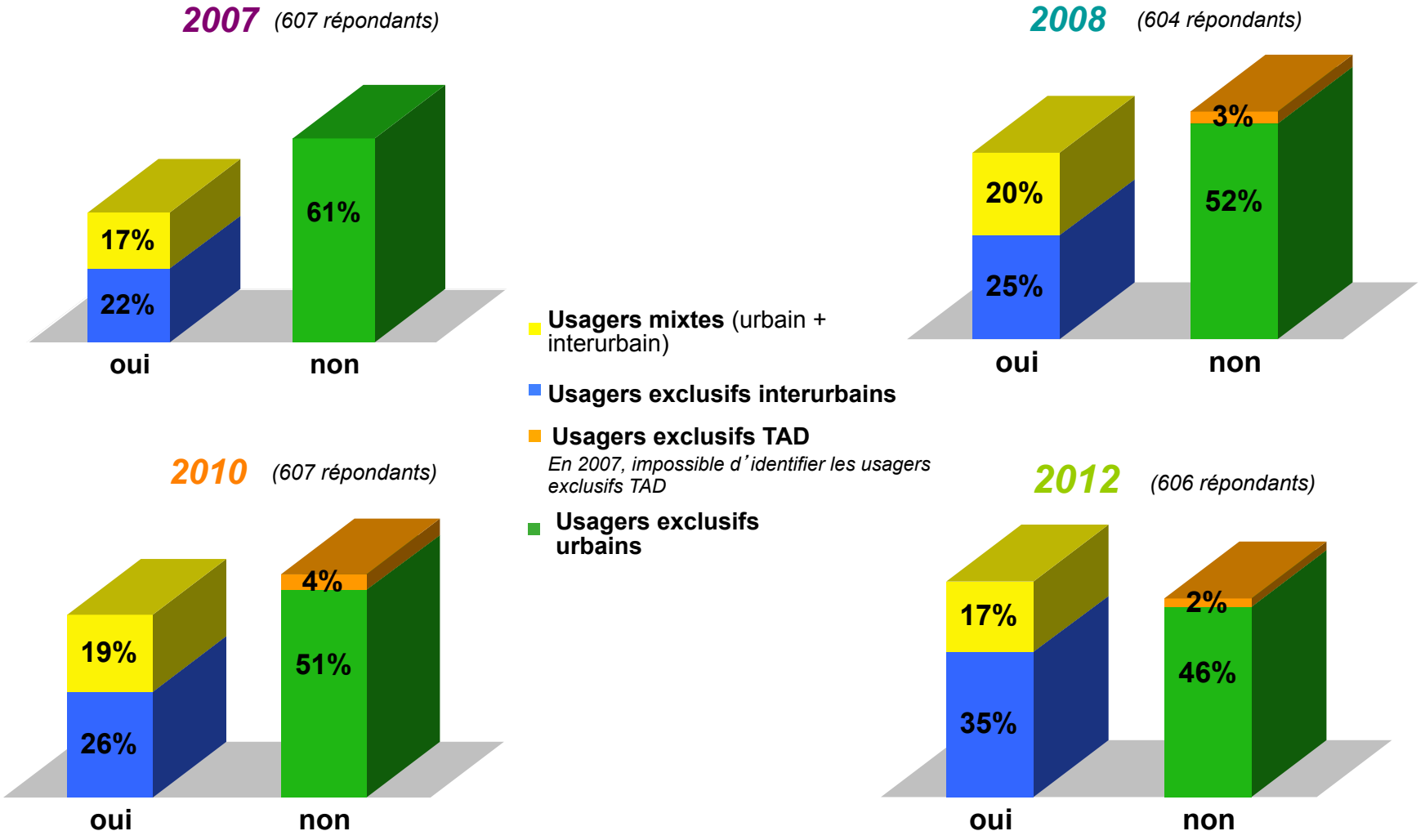
(606 usagers)



Une augmentation significative de 6 points de l'utilisation des lignes interurbaines dans notre échantillon.

TYPOLOGIE

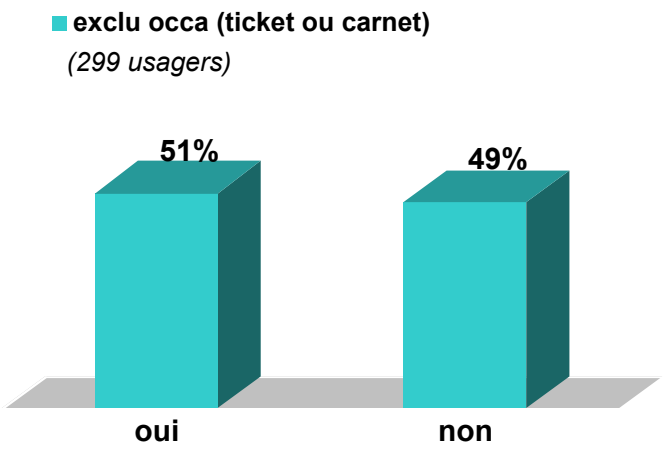
S6 - Utilisation du bus interurbain selon le type d'usage

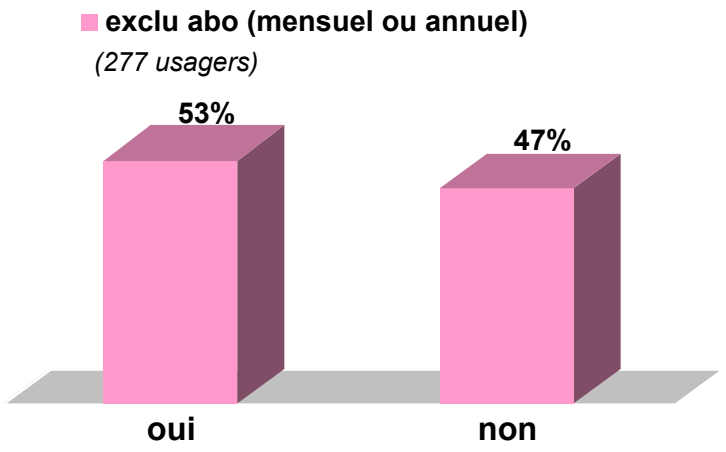


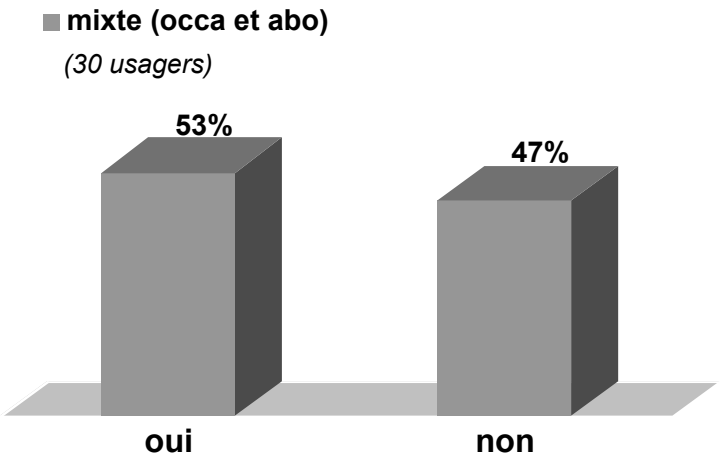
L'augmentation de l'utilisation des bus interurbains **concerne uniquement les usagers exclusifs interurbains.**

TYPOLOGIE

S6 - Utilisation du bus interurbain selon le titre de transport



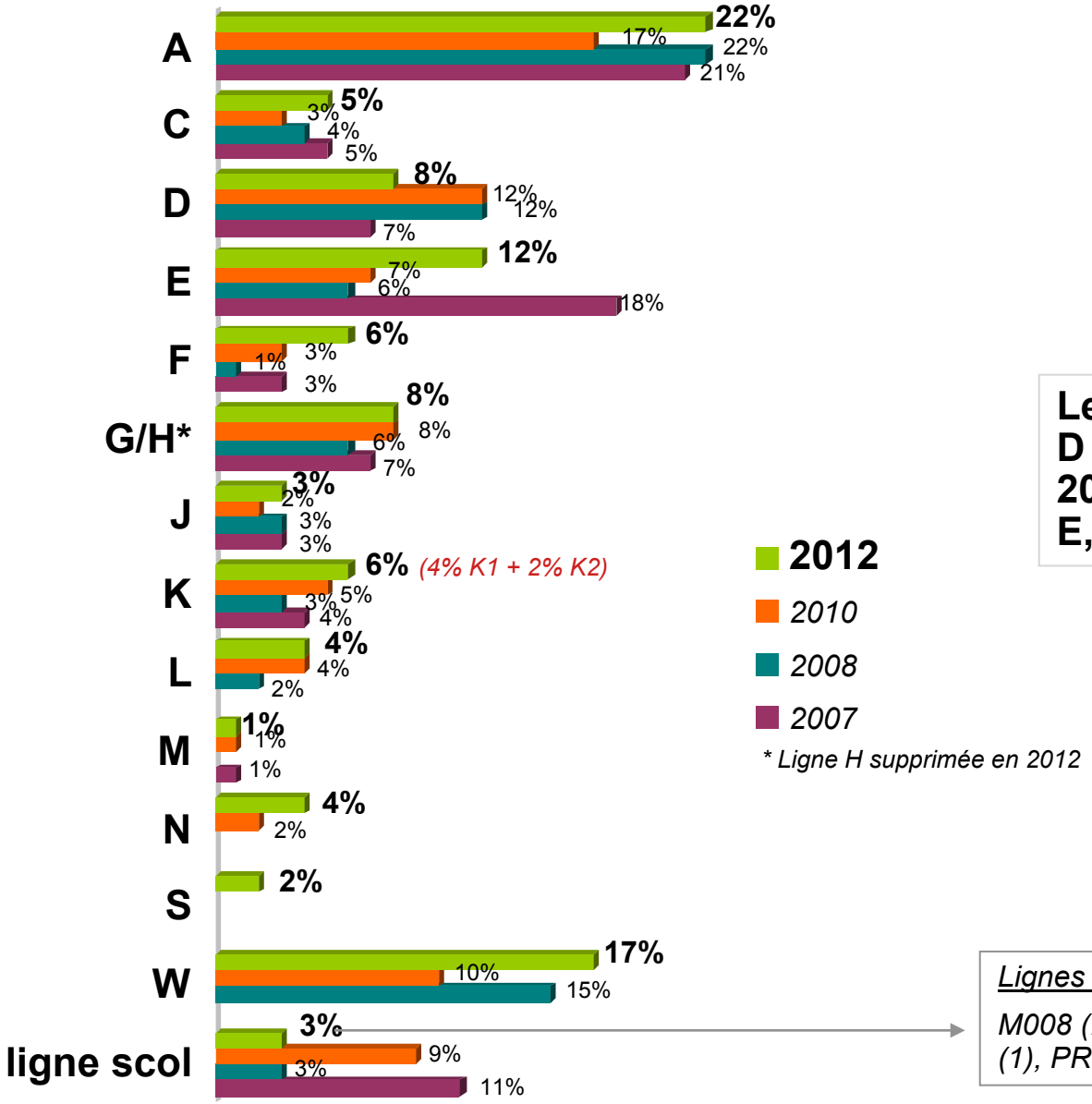




La proportion d'utilisateurs du bus interurbain est quasiment la même quelque soit le titre de transport.

Les exclu-occasionnels utilisent plus le réseau interurbain qu'en 2010.

S7 - Ligne interurbaine la plus utilisée *(314 usagers utilisant les lignes interurbaines)*



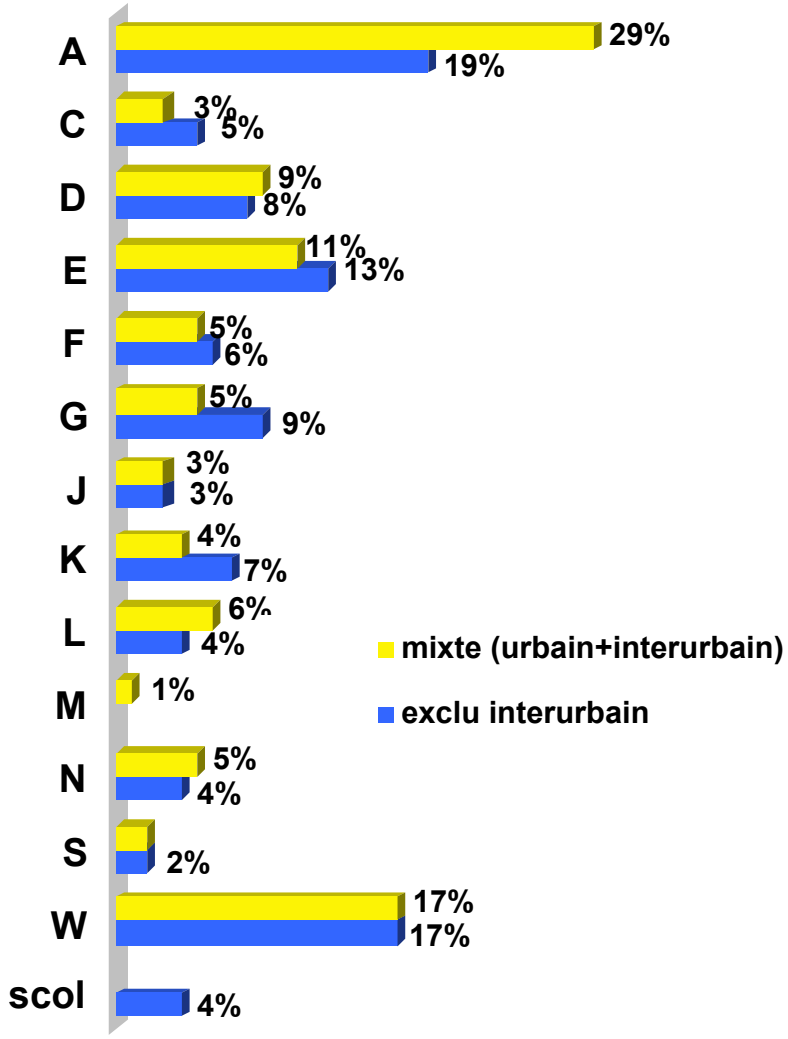
Les lignes scolaires et la ligne D sont moins utilisées qu'en 2010, à l'inverse des lignes A, E, F et W.

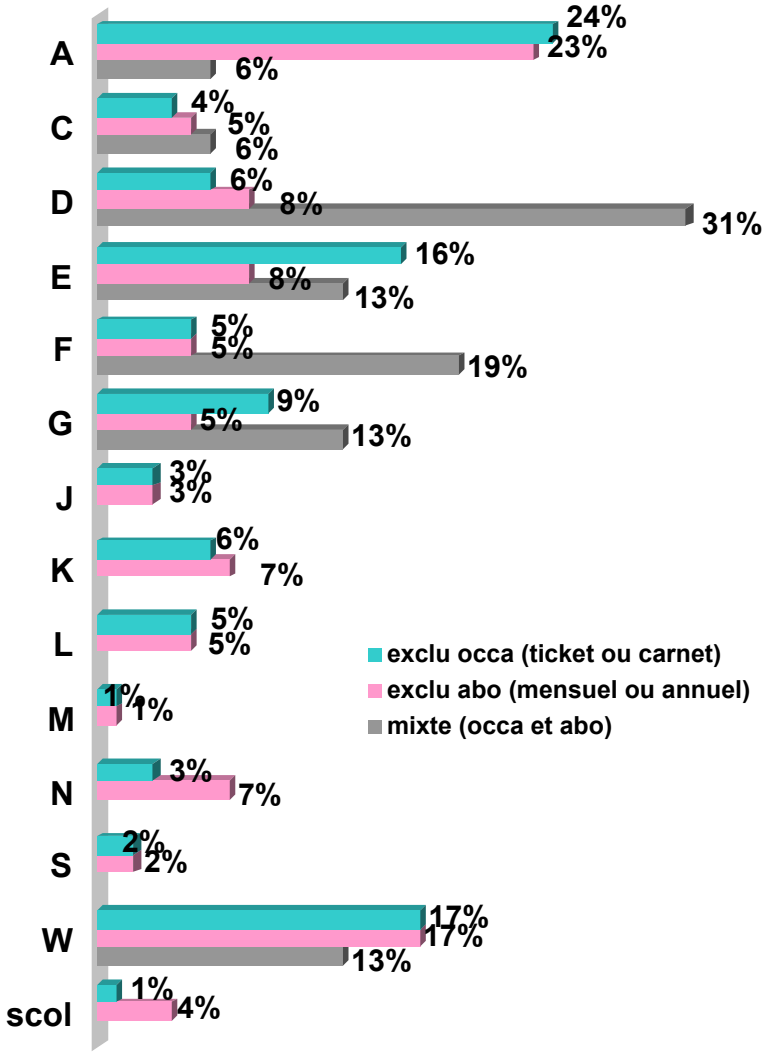
Lignes scolaires utilisées :

M008 (2), V005 (1), V006 (1), M006 (1), R101 (1), PR08 (1), PR06 (1), 7110 (1)

TYPOLOGIE

S7 - Ligne interurbaine la plus utilisée selon le type d'usage et selon le titre de transport



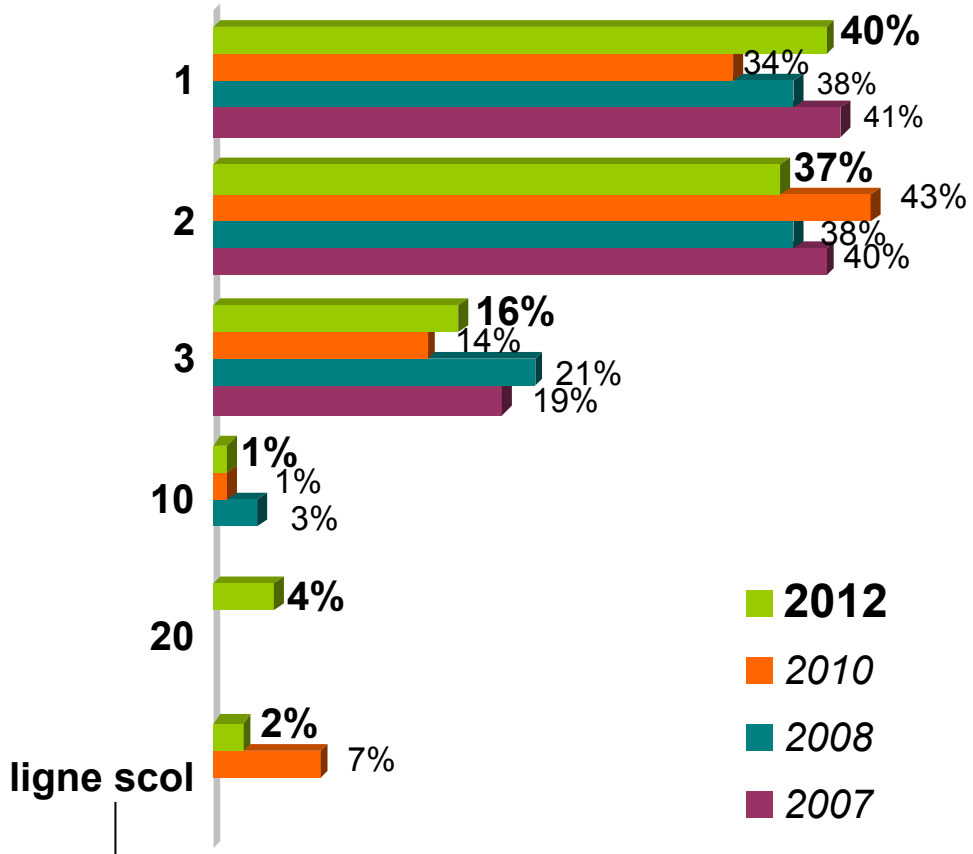


Une ligne A davantage utilisée par les usagers mixtes. Pour les autres lignes, assez peu d'écarts de fréquentation selon un usage mixte ou exclusif interurbain.

Un usage plus important de la **ligne E pour les exclu-occasionnels, de la ligne N pour les exclu-abonnés** et des **lignes D, F, et G pour les mixtes.**

TYPOLOGIE

S8 - Ligne urbaine la plus utilisée *(379 usagers utilisant les lignes urbaines)*

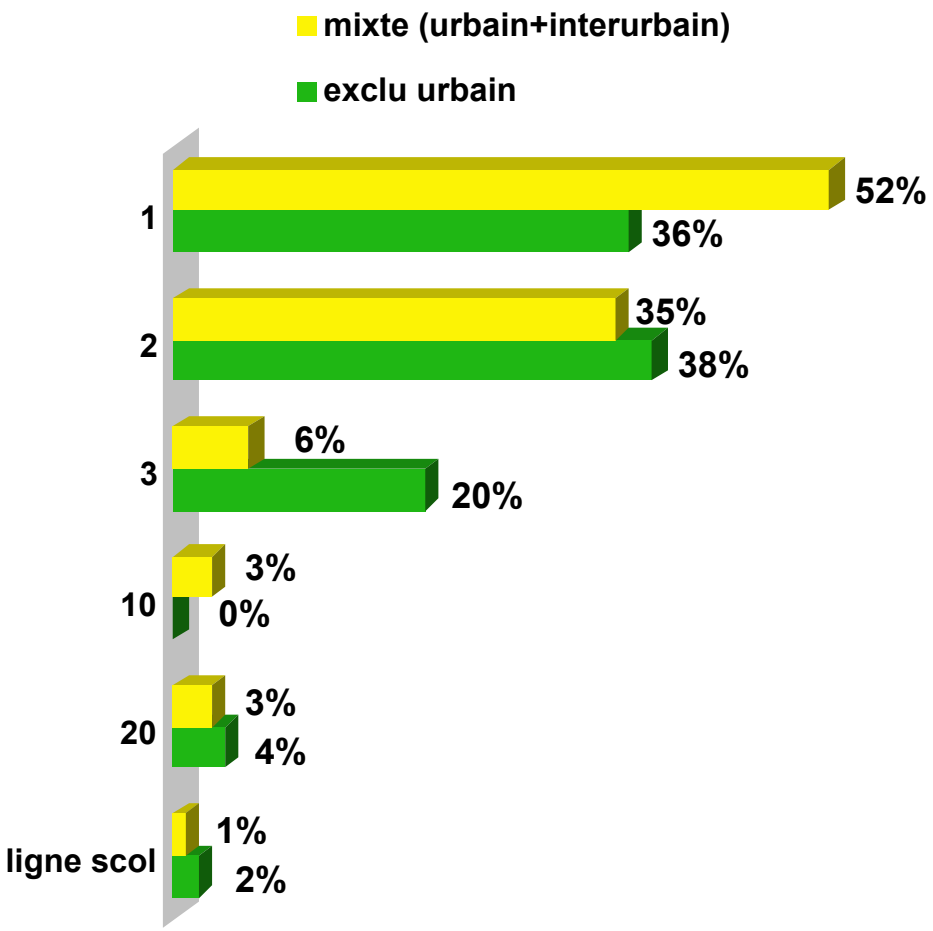


En 2012, les lignes scolaires utilisées sont, pour 6 usagers sur 7 la V005 et pour un usager la V006.

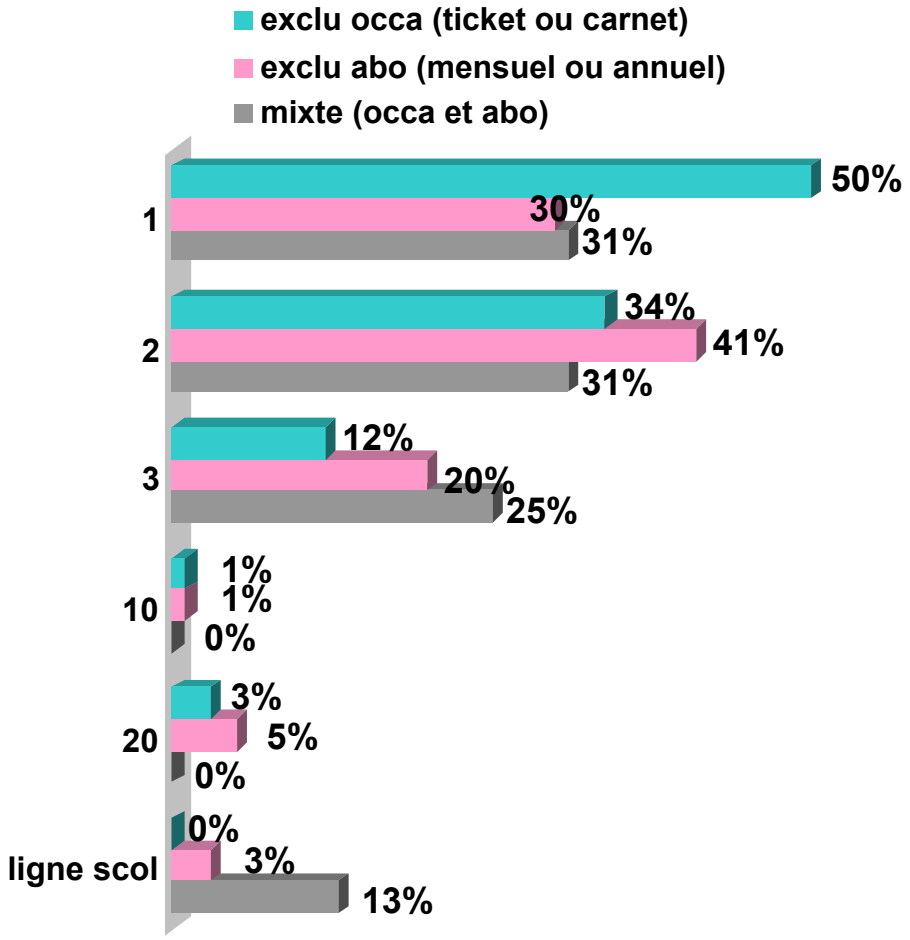
Une ligne 1 plus utilisée qu'en 2010, à l'inverse de la ligne 2.

TYPOLOGIE

S8 - Ligne urbaine la plus utilisée selon le type d'usage et selon le titre de transport



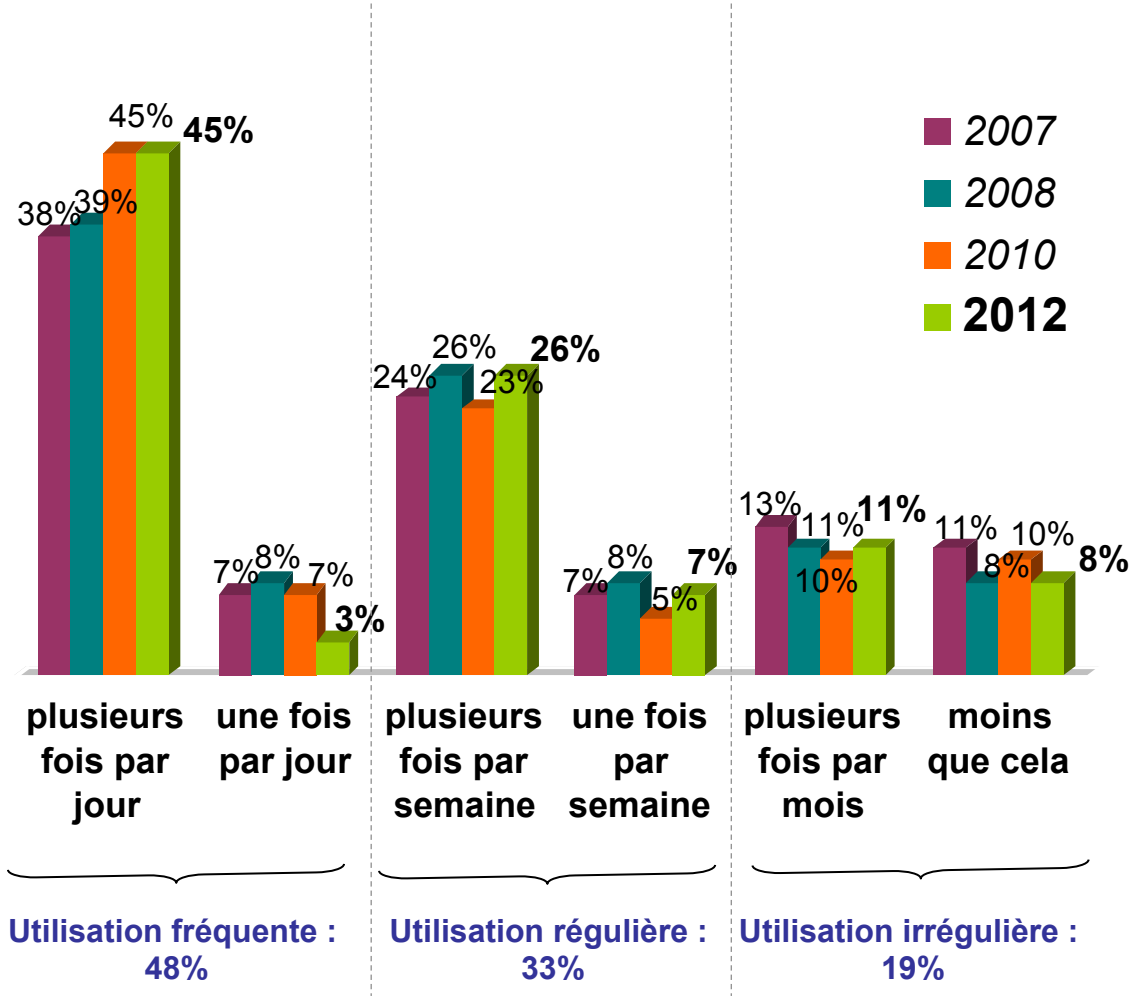
La **ligne 1** est davantage utilisée par les **usagers mixtes** (urbain+interurbain) **contrairement aux lignes 2 et 3** (constat similaire à 2010).



La ligne 1 est nettement plus utilisée par les **exclu-occasionnels, la ligne 2 par les exclu-abonnés et la ligne 3 par les mixtes** (occa+abo).

TYPOLOGIE

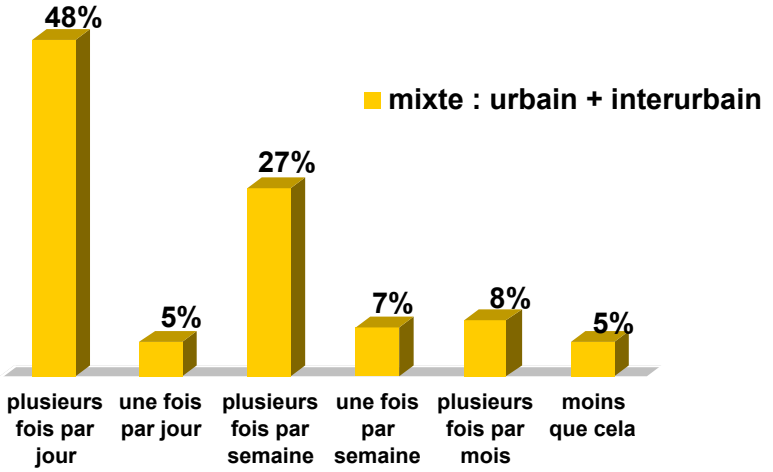
S5 - Fréquence d'utilisation *(604 usagers, 2 non répondants)*

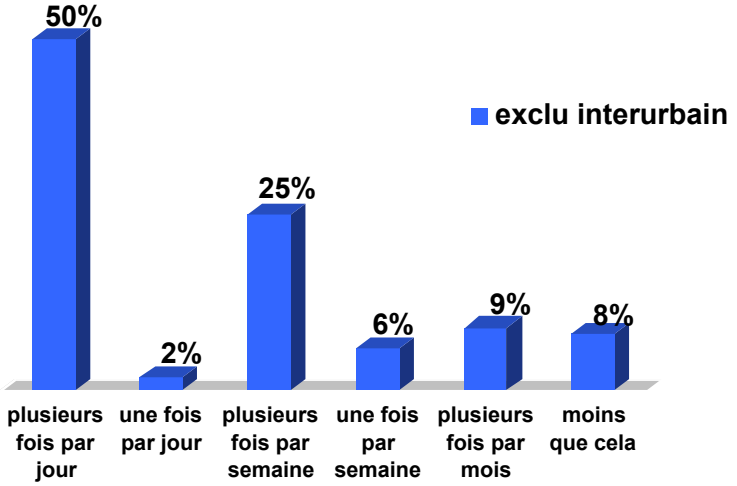


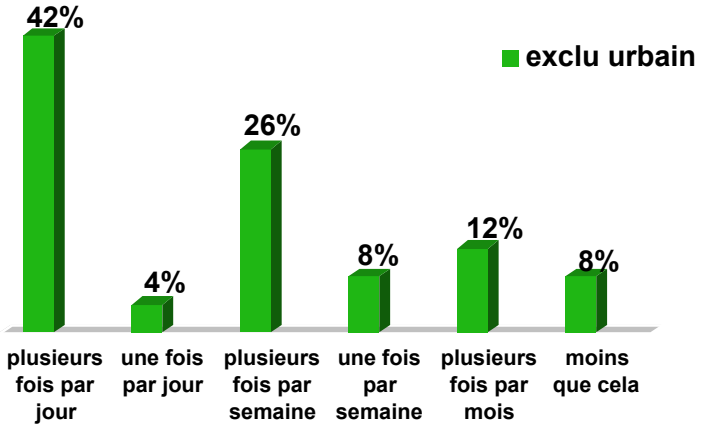
Un réseau utilisé une à plusieurs fois par jour pour près de la moitié des usagers.

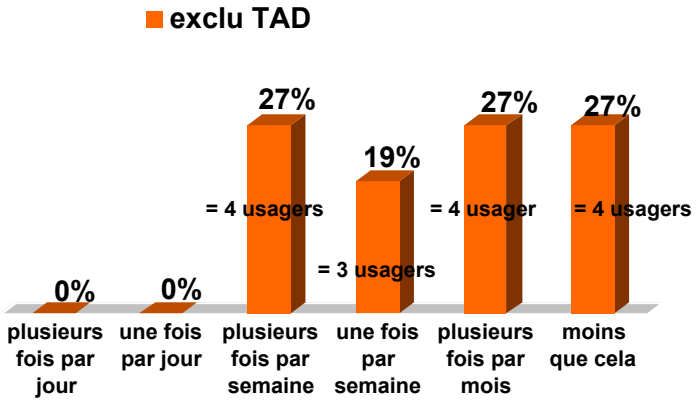
TYPOLOGIE

S5 - Fréquence d'utilisation par types d'usage





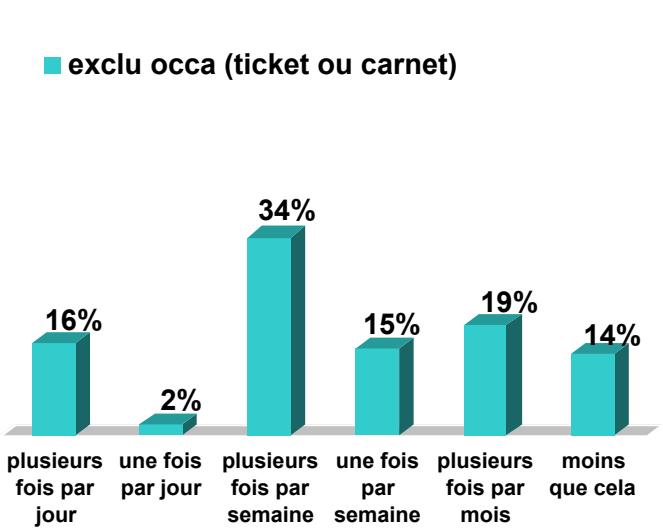


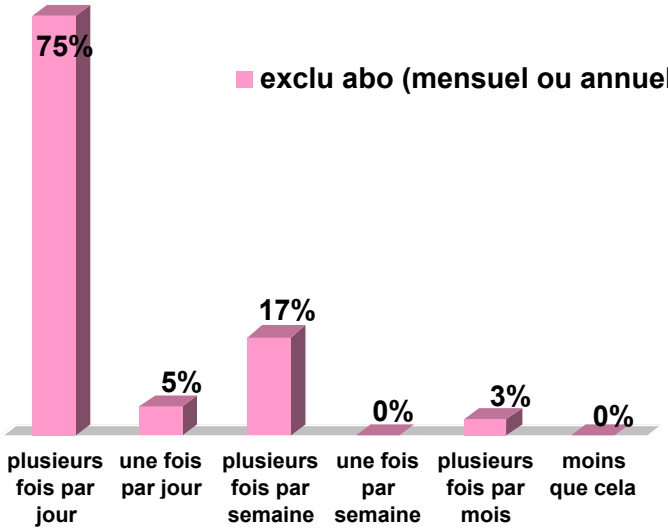


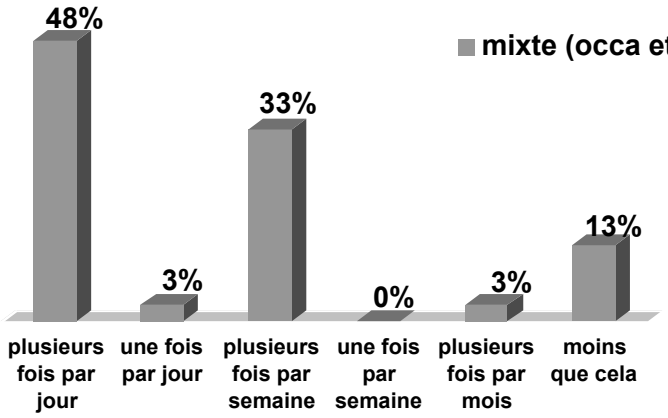
Seuls les exclu-TAD se distinguent dans leur taux de fréquentation du réseau, pour les autres, la fréquence d'utilisation est quasi-équivalente.

TYPOLOGIE

S5 - Fréquence d'utilisation selon le titre de transport





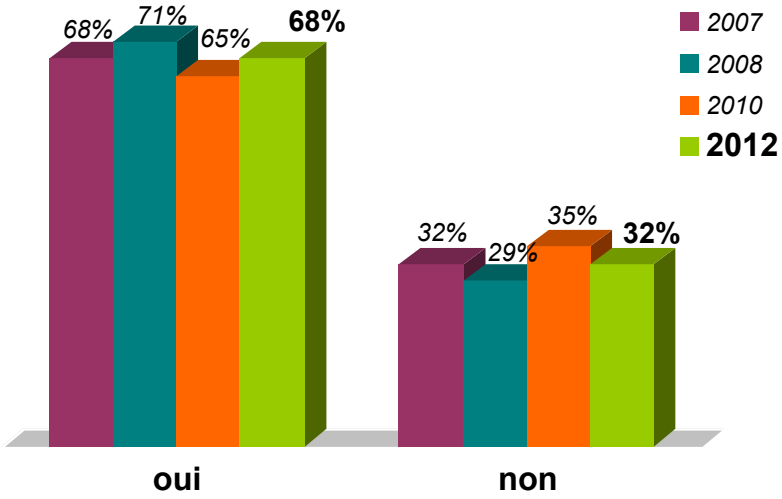


Logiquement, les **abonnées** ont une **fréquence d'utilisation plus importante.**

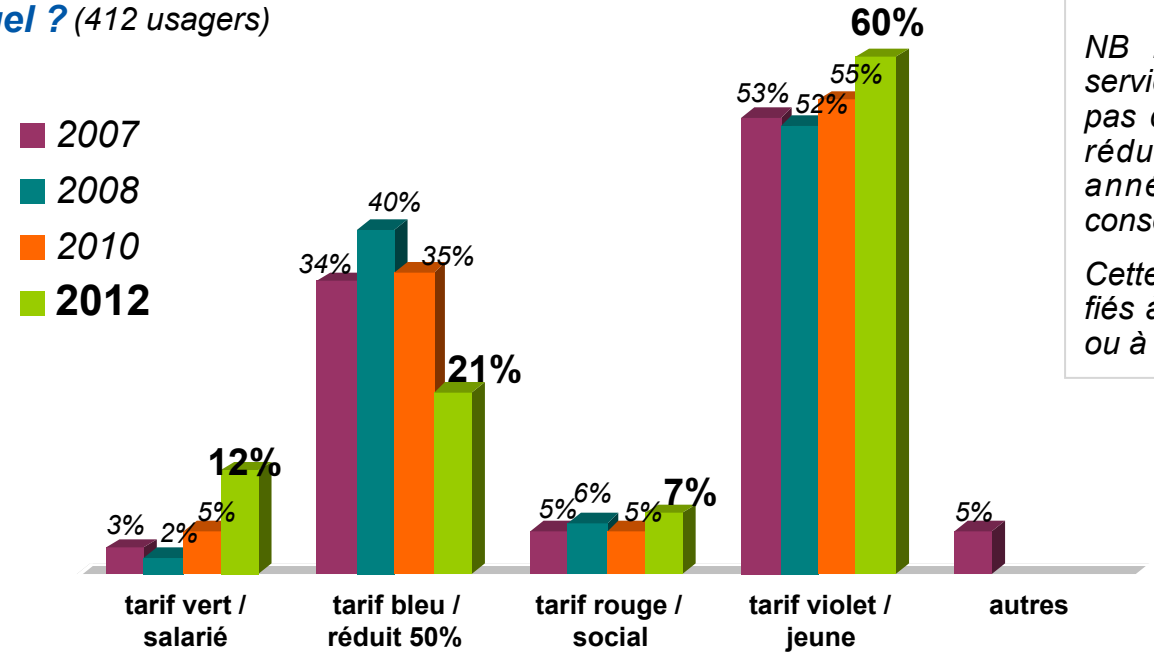
Les mixtes ont un usage moins régulier qu'en 2010.

TYPOLOGIE

S3 - Obtention de tarifs réduits (606 usagers)



S4 - Lequel ? (412 usagers)



Légère augmentation du nombre de tarifs réduits par rapport à 2010 (+ 3 points).

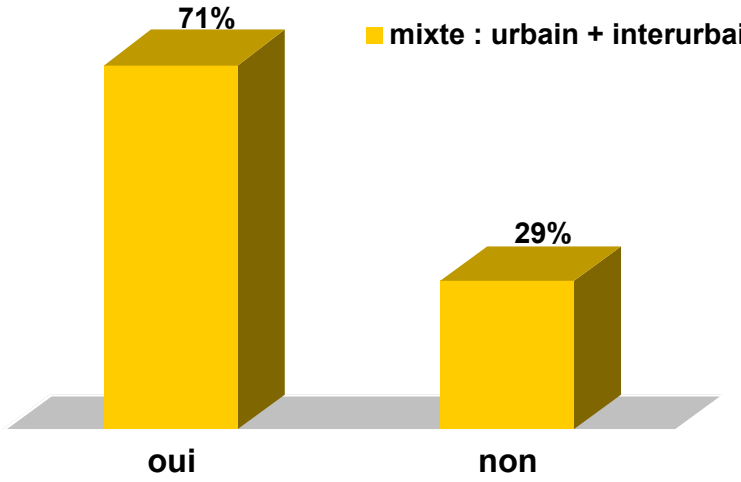
Cette année, l'échantillon comporte plus de tarifs salariés et de tarifs jeunes et moins de tarifs réduits 50%.

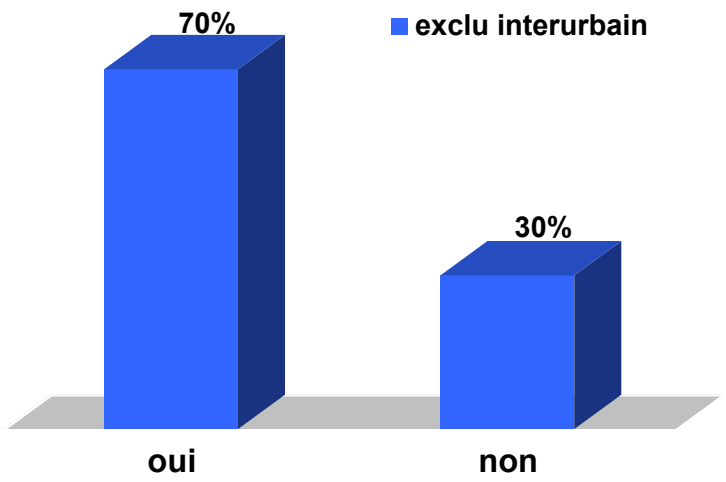
NB : sur le fichier transmis par le service transport, nous ne disposions pas de la donnée sur le type de tarifs réduits (contrairement aux autres années), ce qui peut avoir des conséquences sur les résultats.

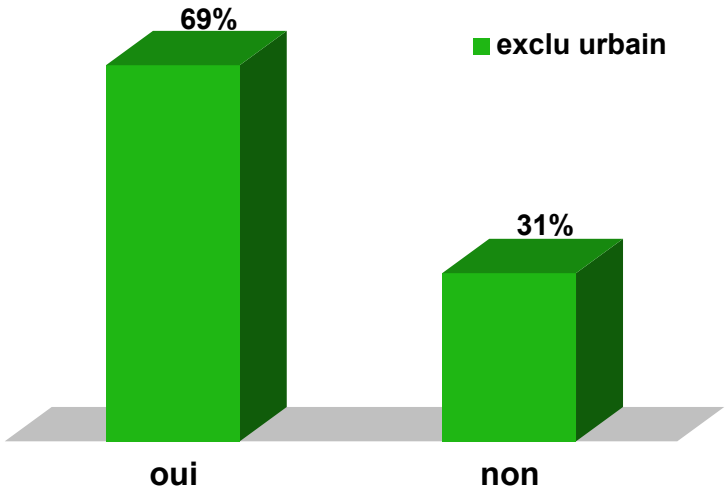
Cette année, nous nous sommes donc fiés à la déclaration des répondants et/ou à leur âge.

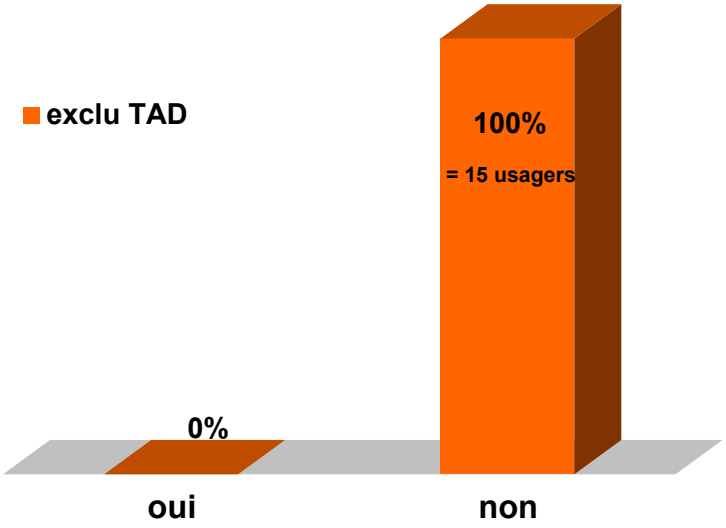
TYPOLOGIE

S3 - Obtention de tarifs réduits par type d'usage





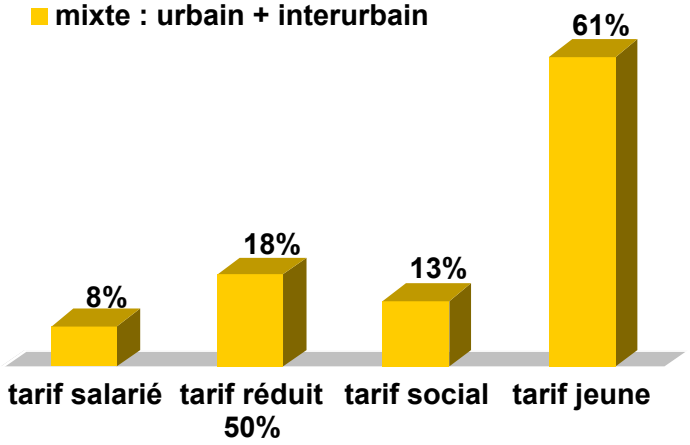


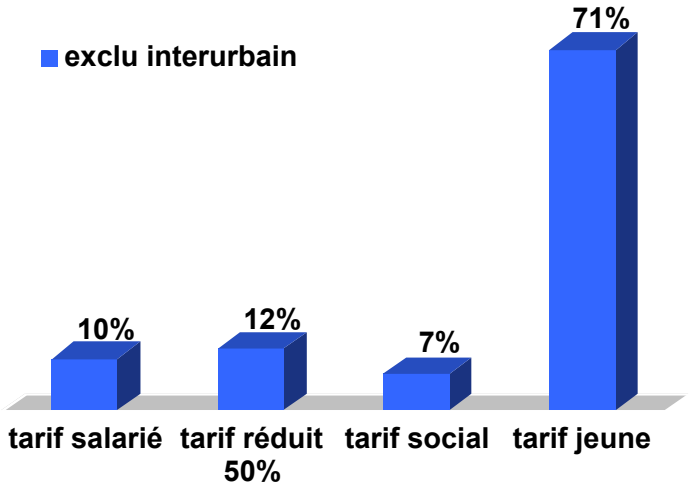


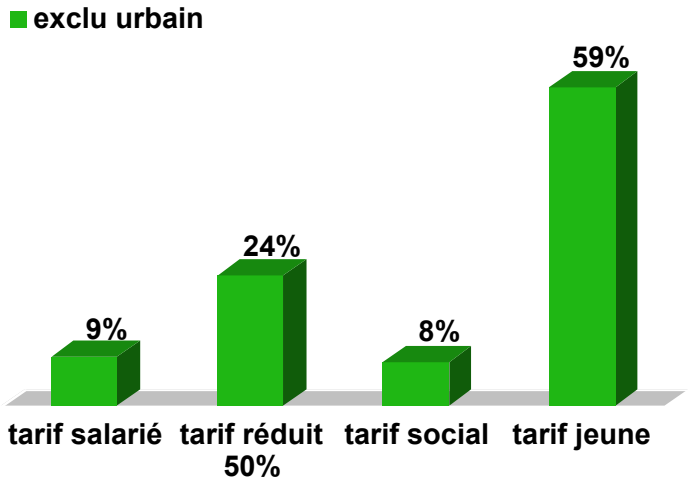
La proportion de tarifs réduits est équivalente quelque soit le type d'usage du réseau (exclu-TAD mis à part).

TYPOLOGIE

S4 - Lequel selon le type d'usage ?



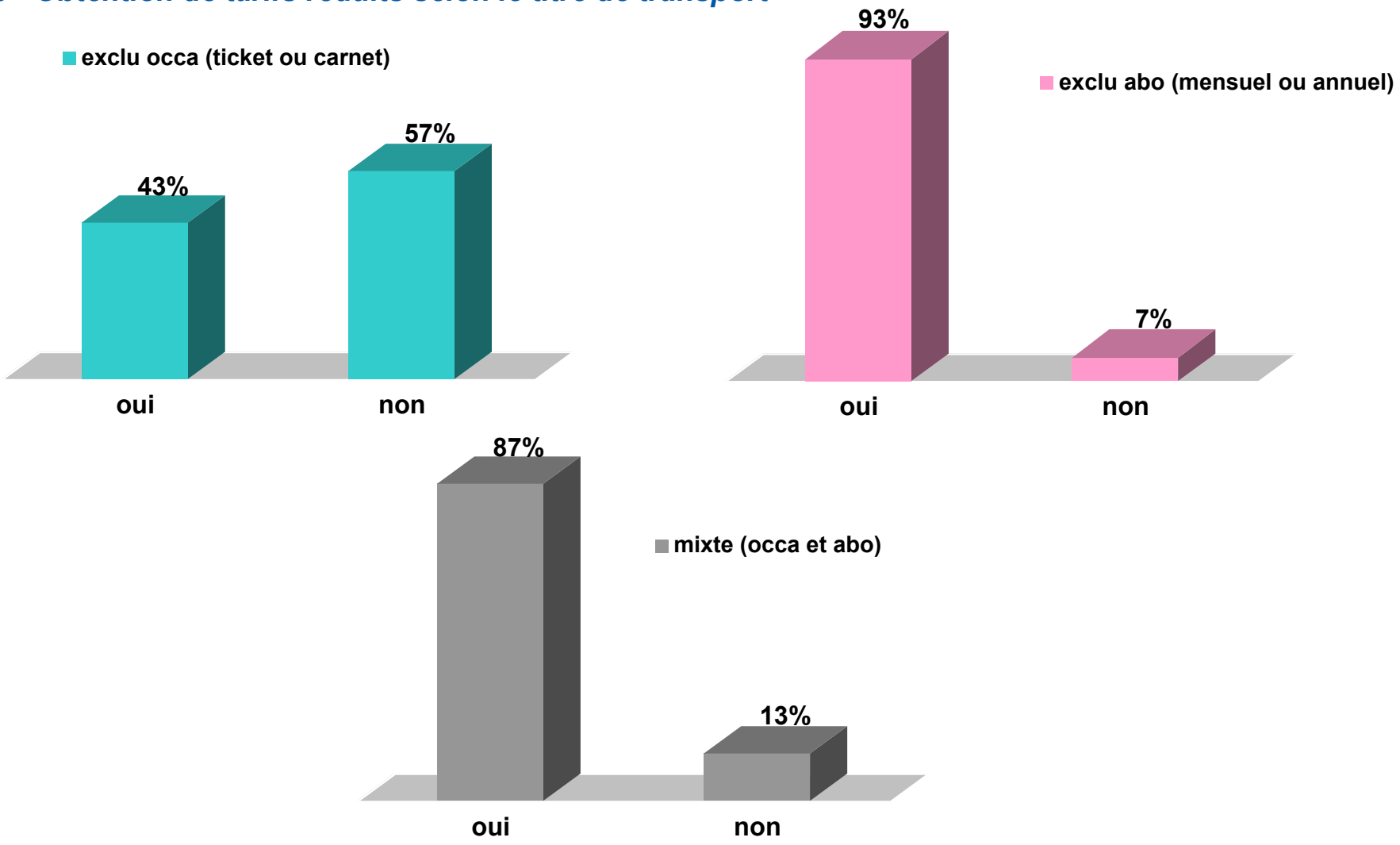




Des **tarifs jeunes** davantage présents chez les **exclu-interurbains**.

TYPOLOGIE

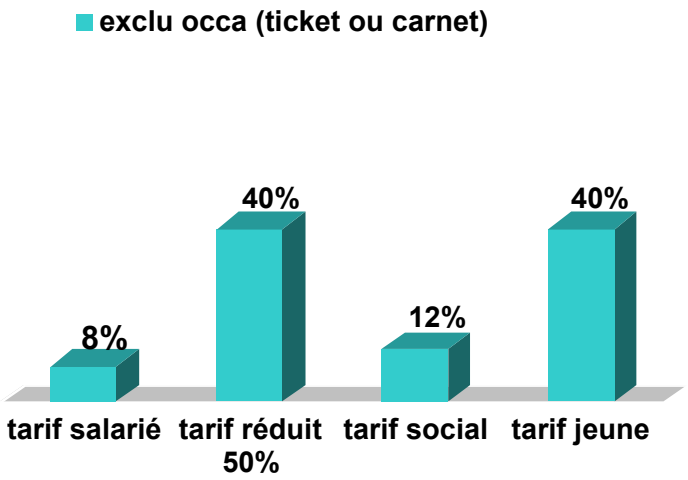
S3 - Obtention de tarifs réduits selon le titre de transport

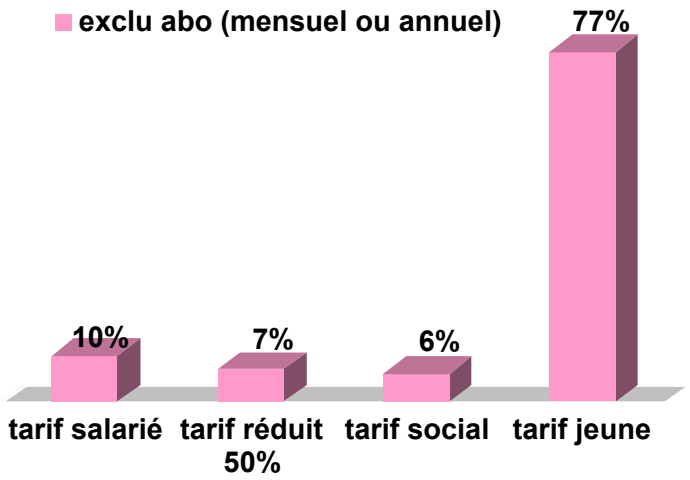


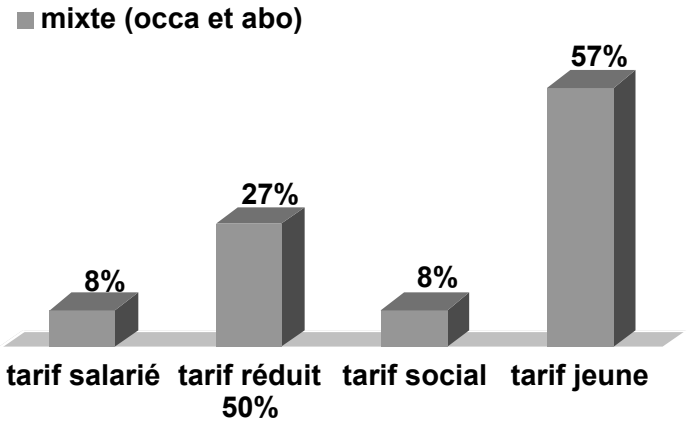
Les abonnés bénéficient, comme sur les autres mesures, plus de tarifs réduits, mais **l'augmentation du nombre de tarifs réduits concernent avant tout les usagers occasionnels** (+ 6 points par rapport à 2010).

TYPOLOGIE

S4 - Lequel selon le titre de transport ?





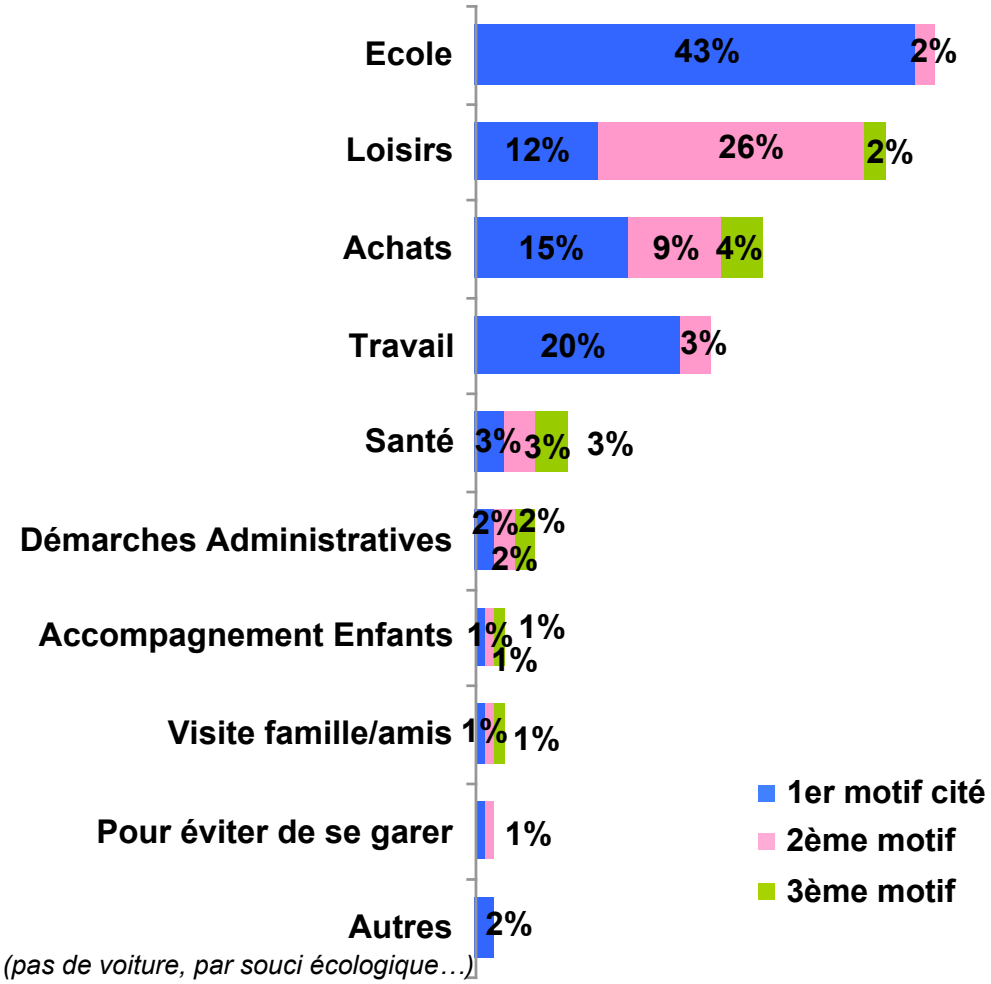


Prédominance du tarif jeune chez les abonnés et les mixtes.

Autant de tarifs réduits 50% et de tarifs jeunes chez les occasionnels.

TYPOLOGIE

S11 - Motifs principaux de déplacement *(601 usagers, 5 non répondants)*



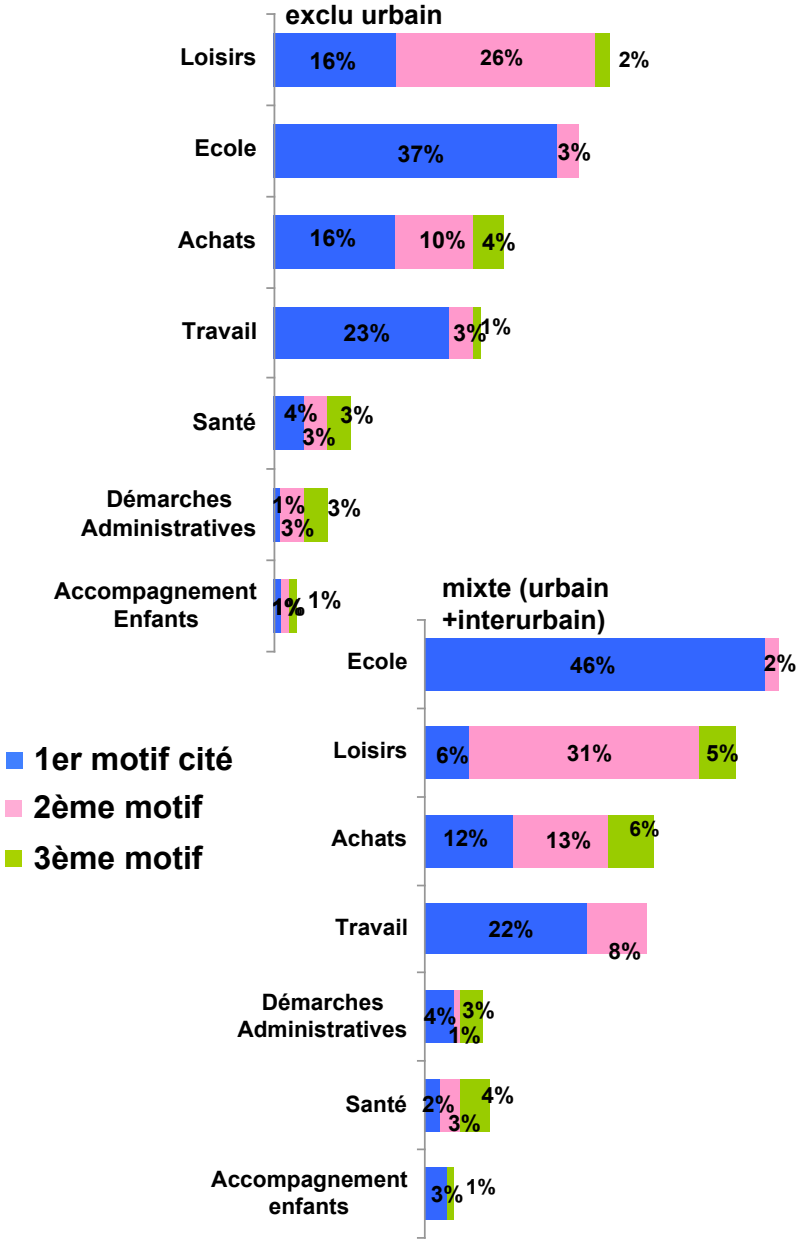
2012*	2010*	2008	2007
=45%	50%	46%	45%
=40%	39%	16%	20%
=28%	35%	10%	11%
=23%	25%	21%	18%
=9%	8%	2%	2%
=6%	6%	1%	1%
=3%	2%	1%	2%
=3%	-	-	-
=2%	1%	-	-
=2%	1%	-	-

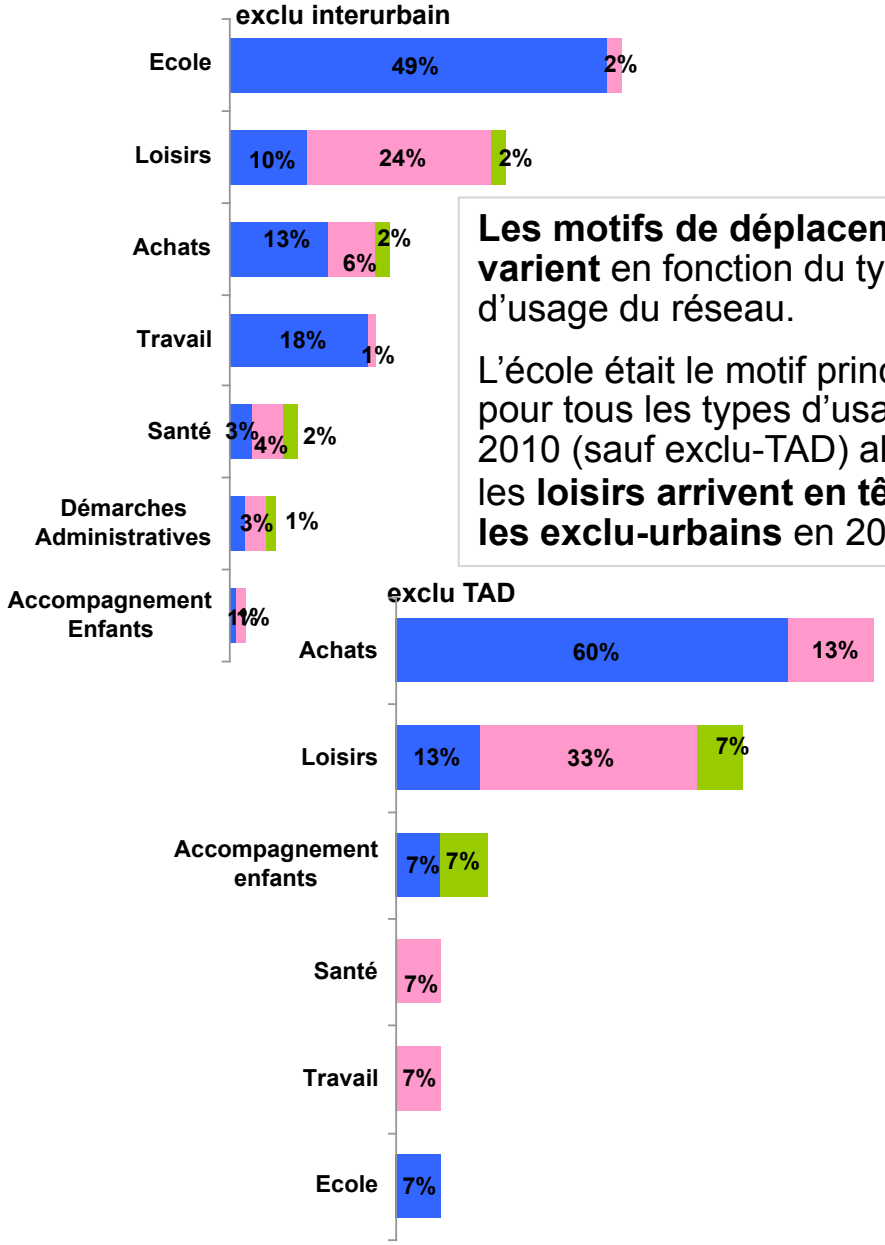
Au global, le **premier motif** de déplacement est **l'accès à l'école, suivi de près par l'accès aux loisirs** (en 2010, le 2ème motif était les achats). En prenant en compte uniquement le 1er motif cité, l'accès au lieu de travail arrive en seconde position.

**Changement du libellé de la question à partir de 2010 : les « motifs principaux » de déplacement sont demandés alors qu'en 2008 et 2007, seulement le « motif principal » était demandé, ce qui peut expliquer des résultats variables.*

TYPOLOGIE

S11 - Motifs principaux de déplacement selon le type d'usage



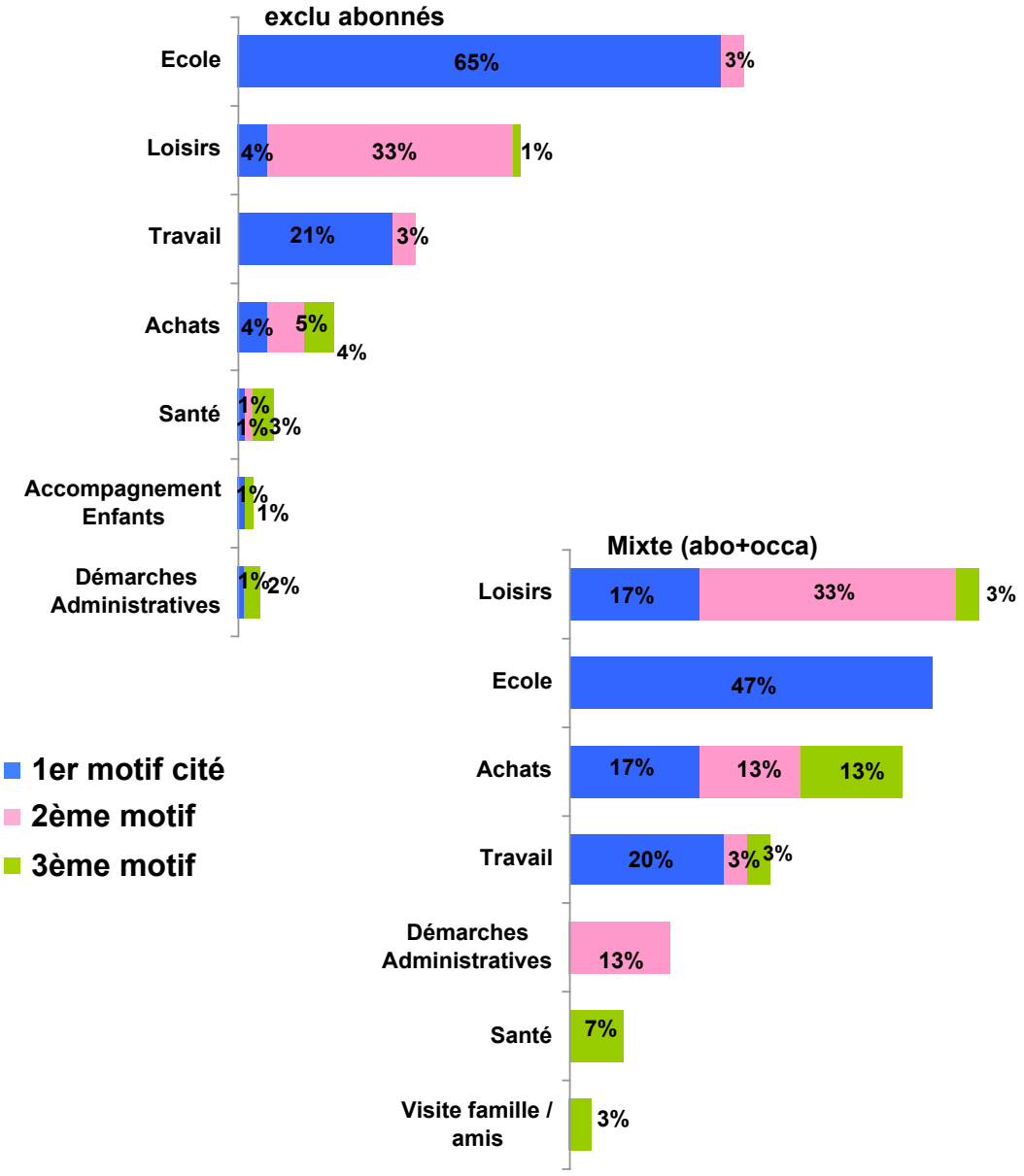


Les motifs de déplacement varient en fonction du type d'usage du réseau.

L'école était le motif principal pour tous les types d'usage en 2010 (sauf exclu-TAD) alors que les **loisirs arrivent en tête chez les exclu-urbains** en 2012.

TYPOLOGIE

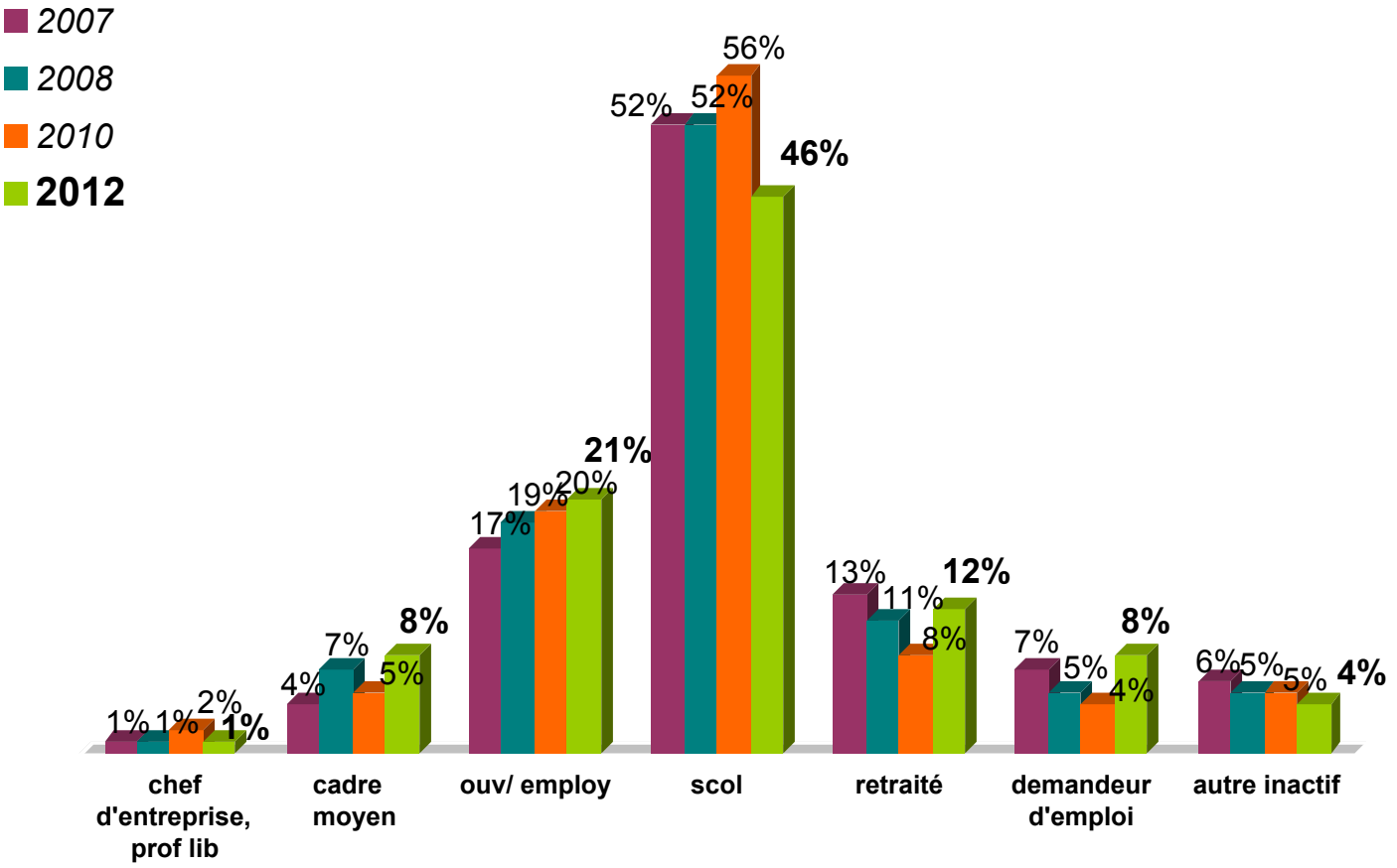
S11 - Motif principal de déplacement selon le titre de transport



L'école reste le **principal motif pour les abonnés. Le travail progresse** dans les motifs des **exclu-abonnés** et des **exclu-occasionnels.**

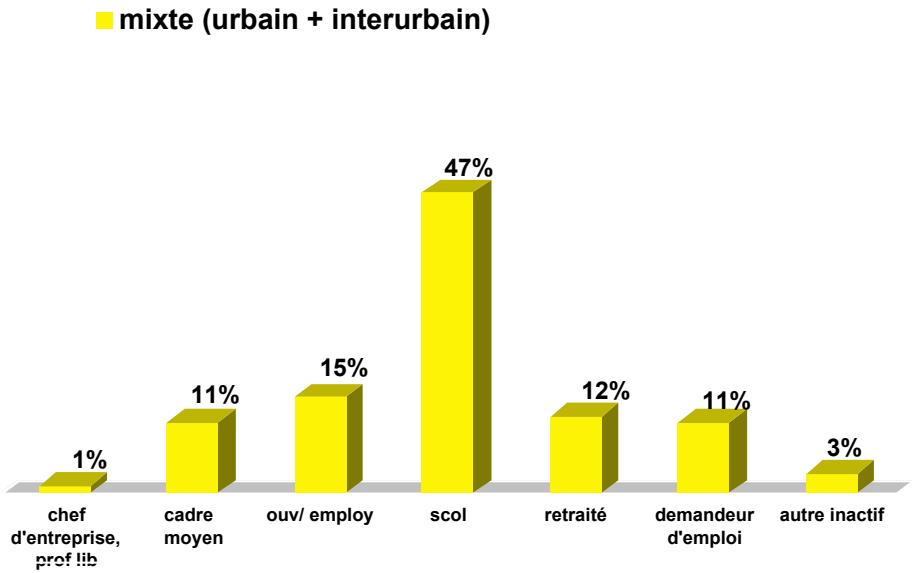
TYPOLOGIE

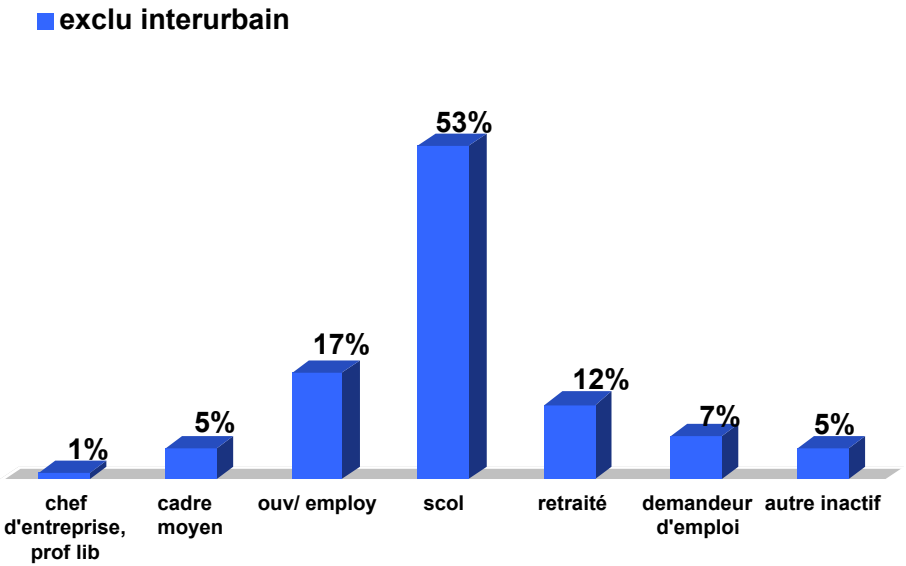
S12 - Activité des personnes interrogées *(606 usagers)*

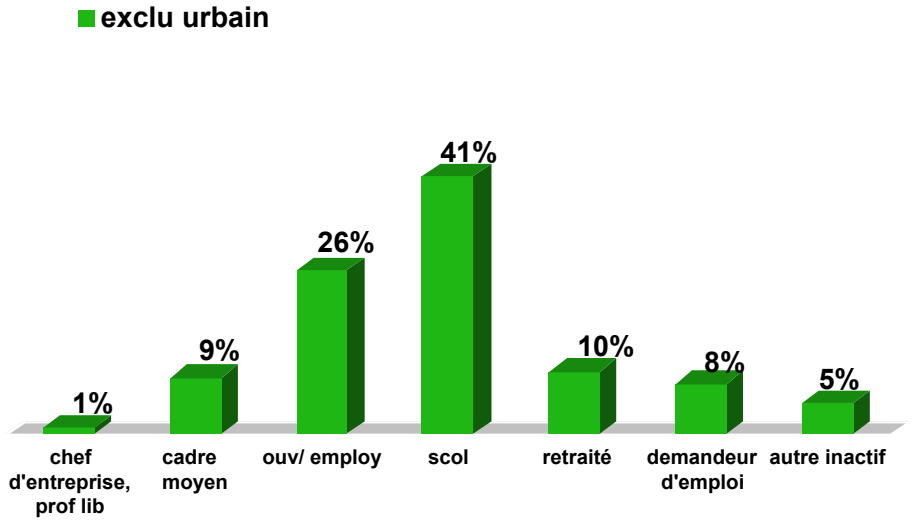


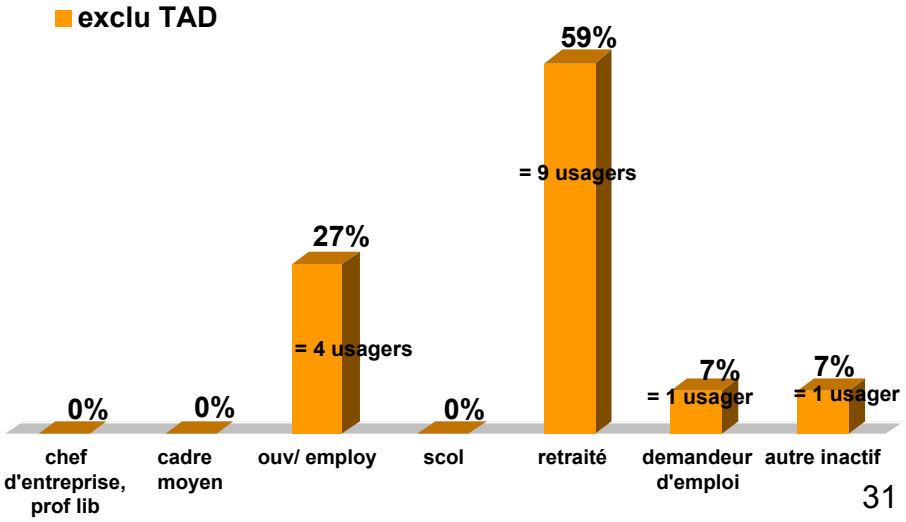
Une proportion plus faible de scolaires dans l'échantillon cette année, quand celle des retraités et des demandeurs d'emploi augmente.

S12 - Activité des personnes interrogées

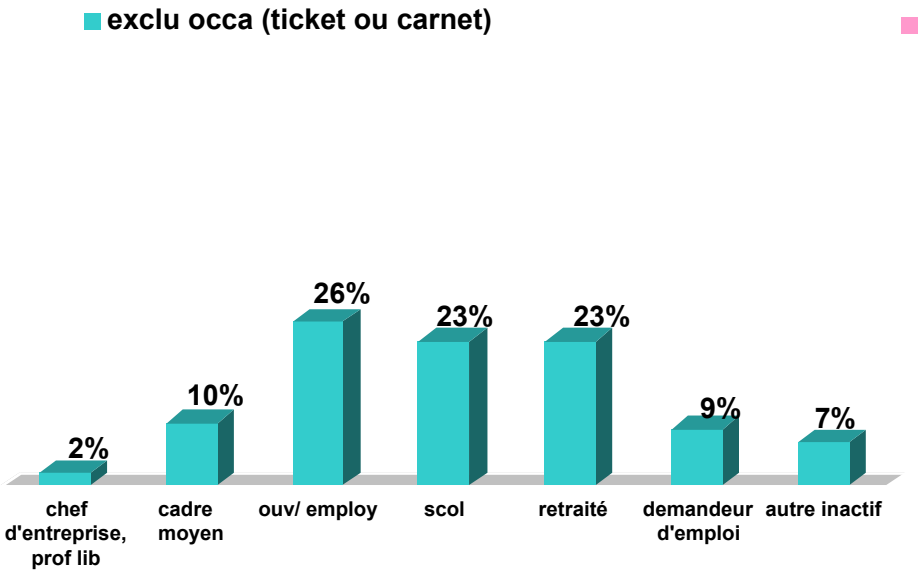


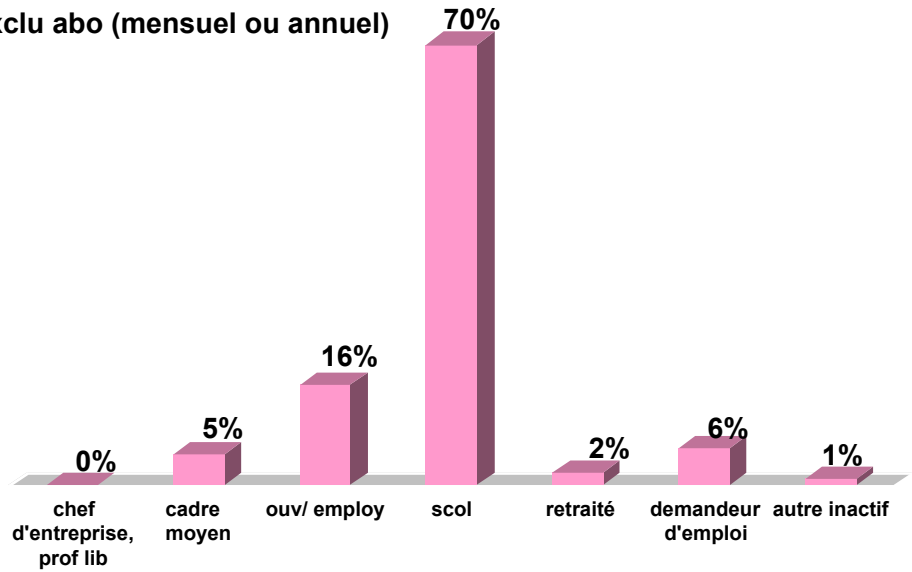






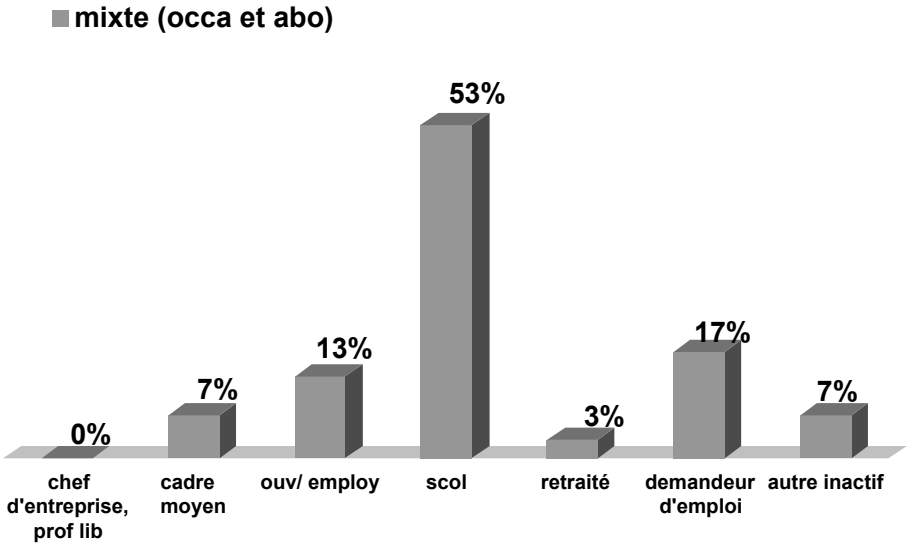
S12 - Activité des personnes interrogées





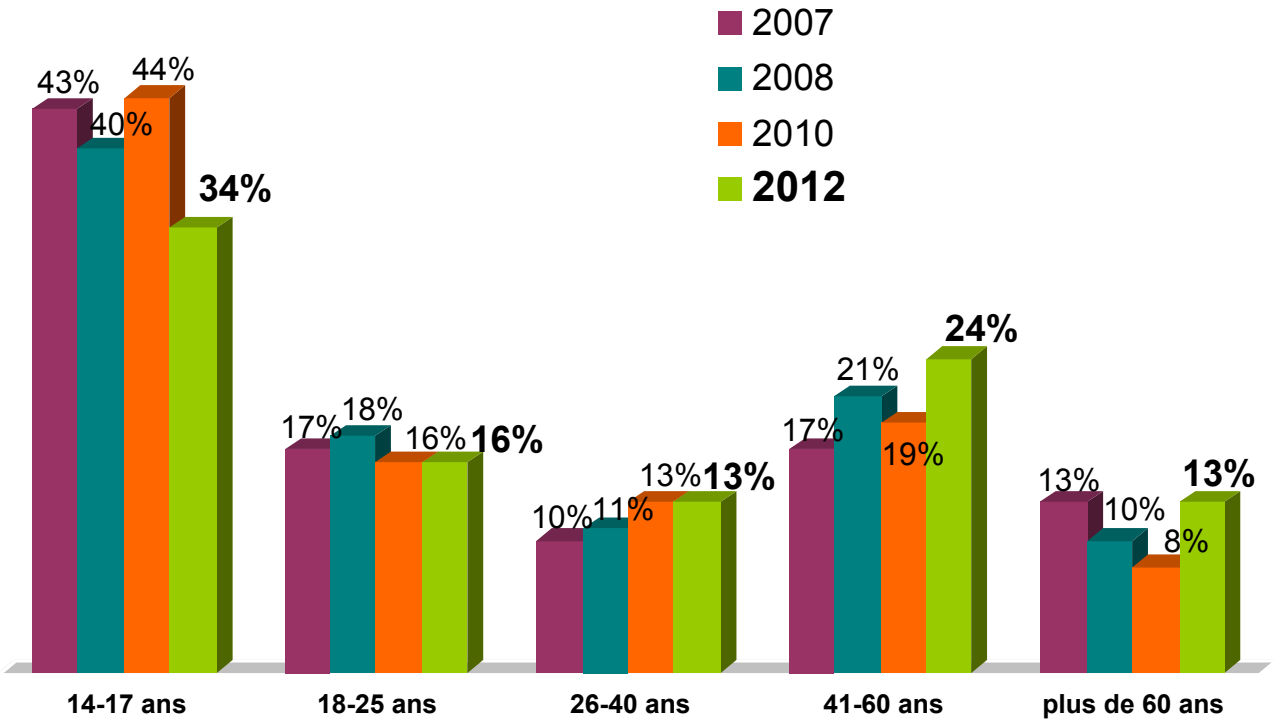
La baisse du nombre de scolaires est plus marquée chez les exclu-occasionnels (-14 points).

Les retraités utilisent plutôt des titres occasionnels.



TYPOLOGIE

S0 - Age des personnes interrogées *(606 usagers)*

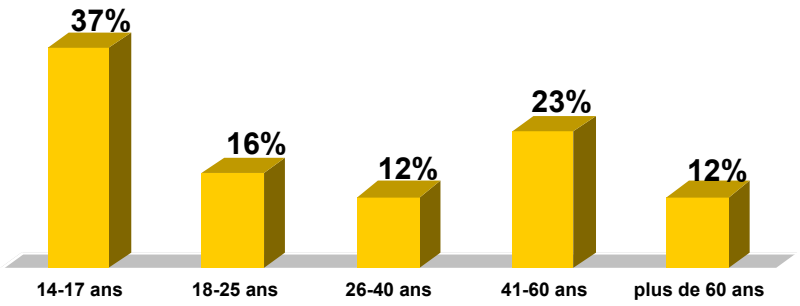


Forte baisse du nombre d'usagers de 14 à 17 ans et augmentation des plus de 40 ans dans l'échantillon cette année.

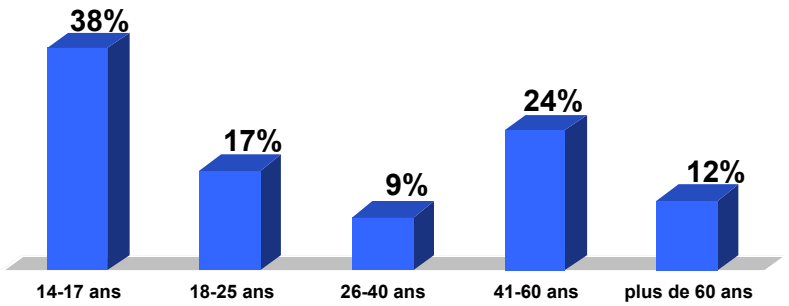
TYPOLOGIE

S0 - Age des personnes interrogées

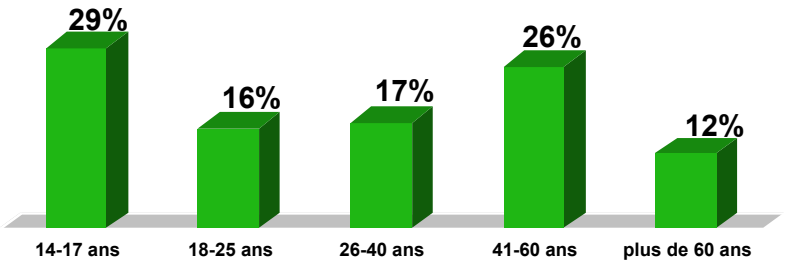
mixte : urbain + interurbain



exclu interurbain

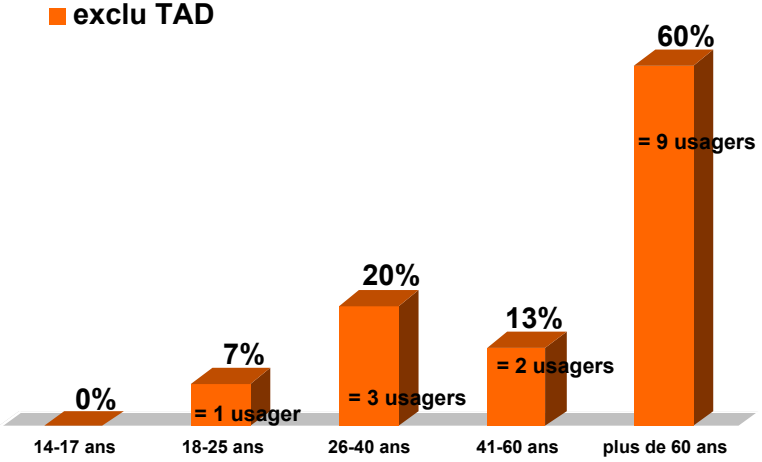


exclu urbain



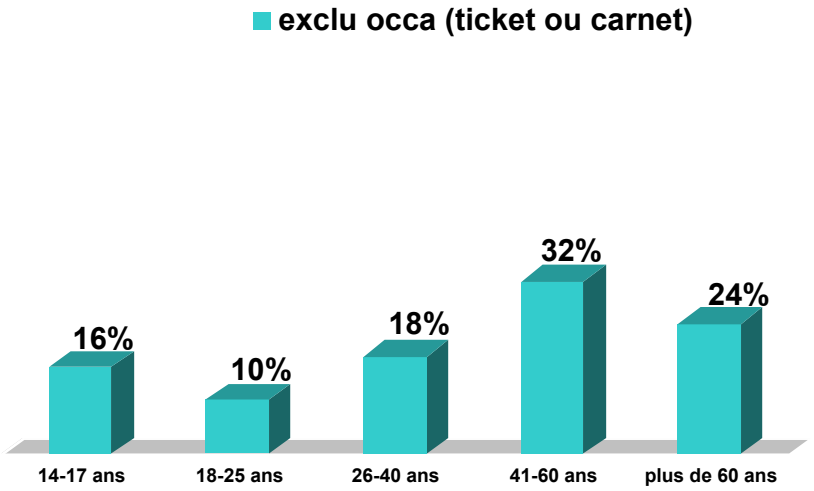
La baisse du nombre de 14-17 ans est plus marquée chez les exclu-urbains (-15 points)

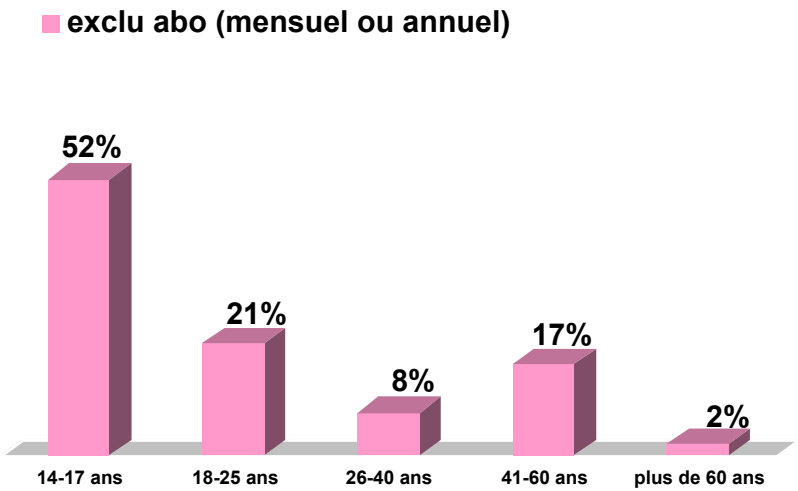
exclu TAD



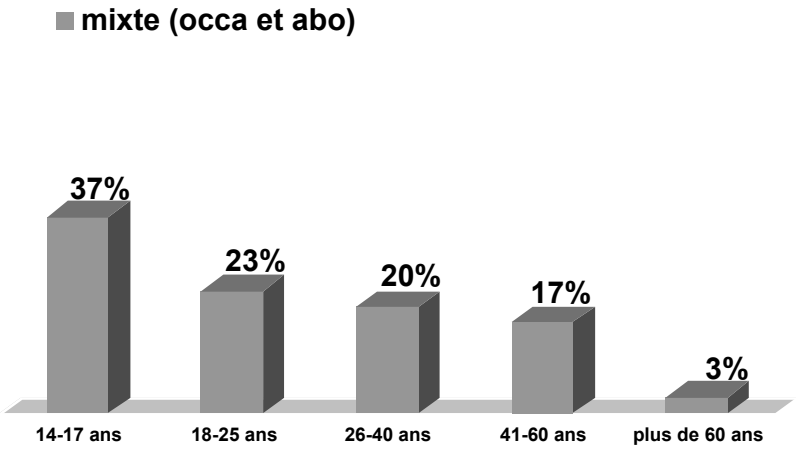
TYPOLOGIE

S0 - Age des personnes interrogées

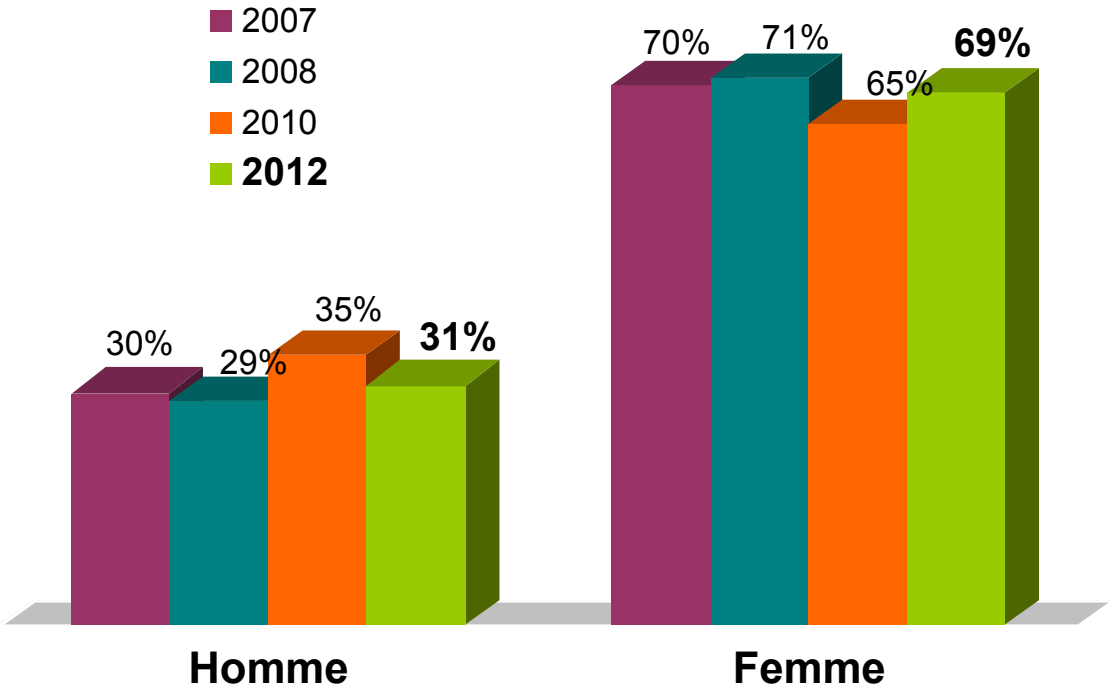




La baisse du nombre de 14-17 ans est plus marquée chez les exclu-occasionnels (-12 points)

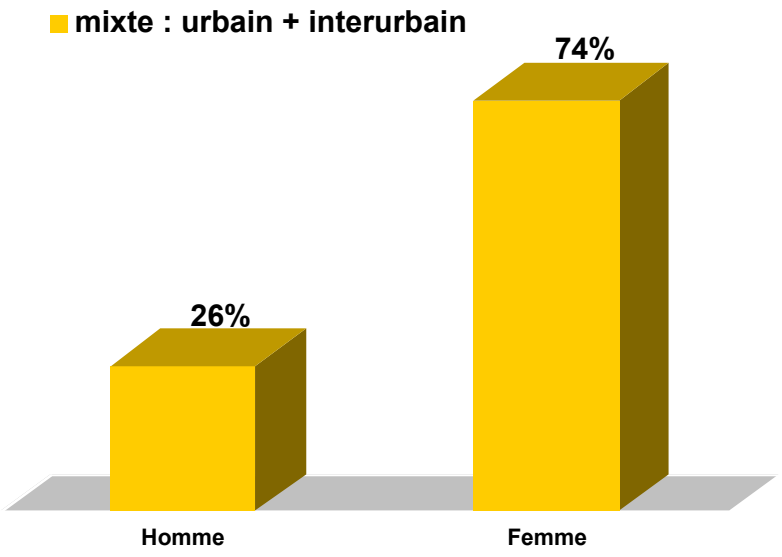


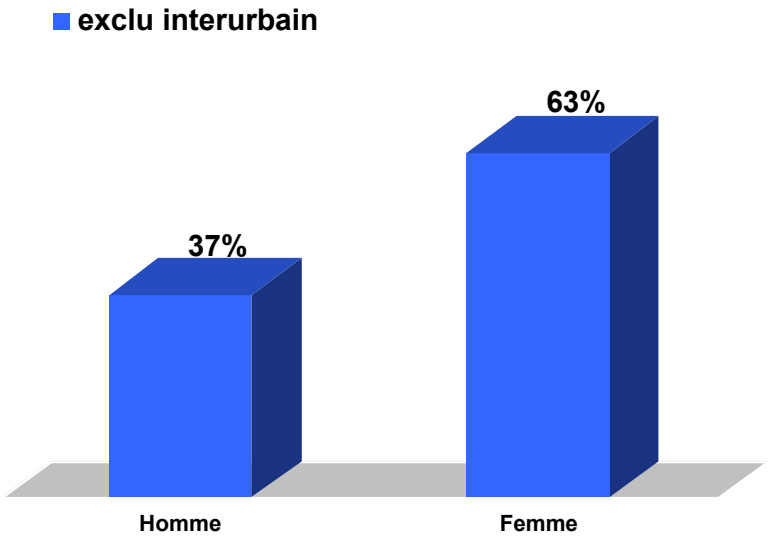
S13 - Sexe des personnes interrogées *(606 usagers)*

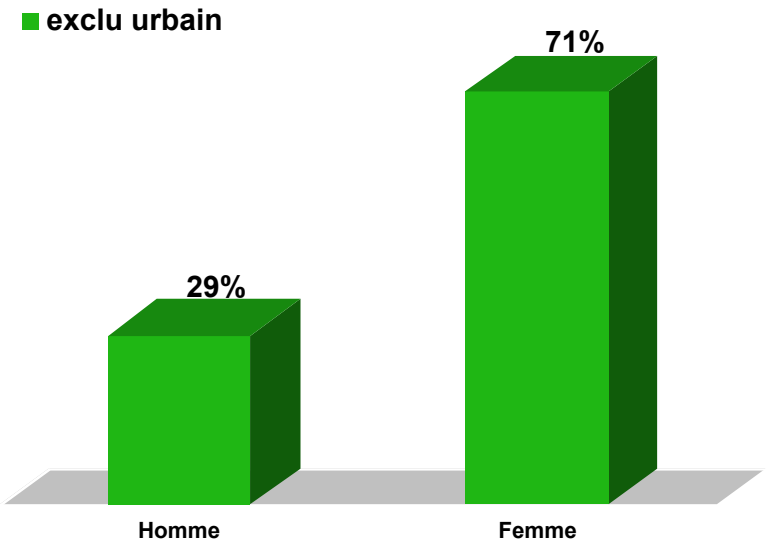


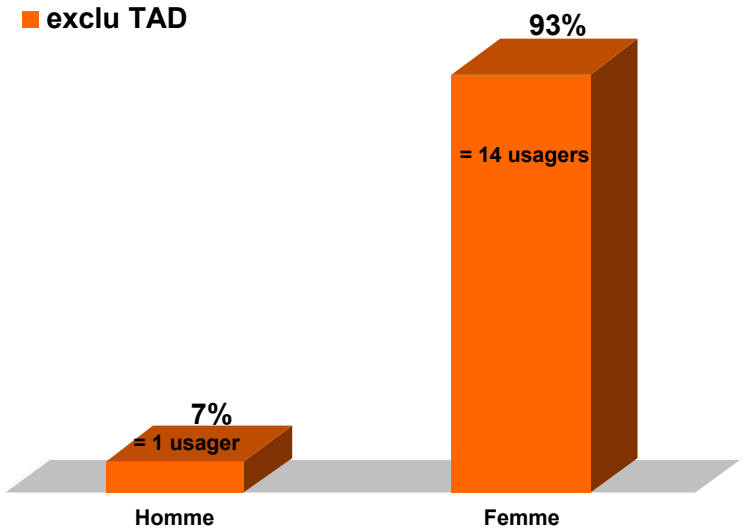
TYPOLOGIE

S13 - Sexe des personnes interrogées



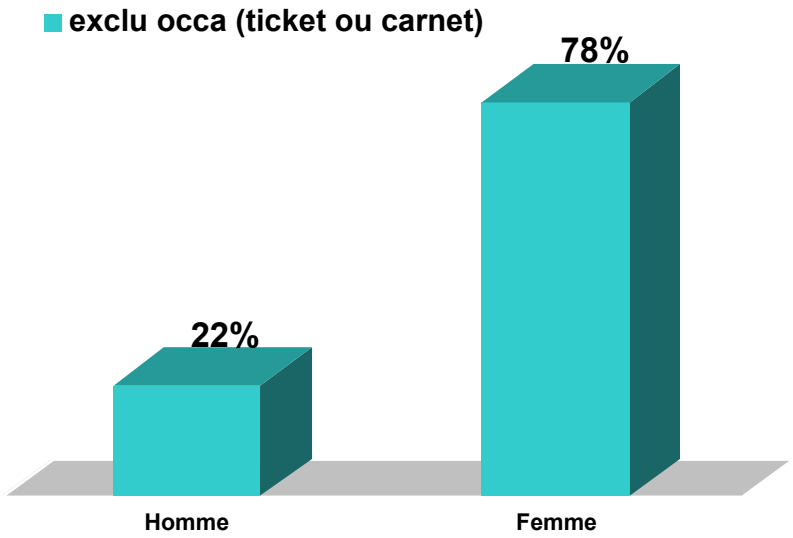


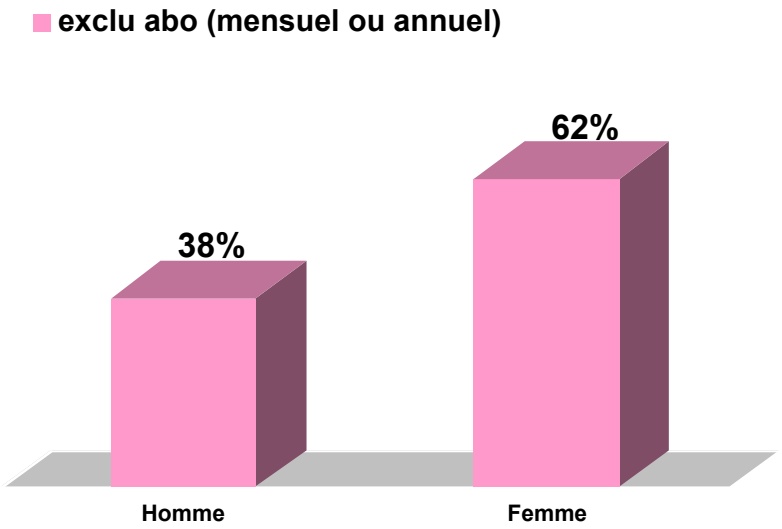


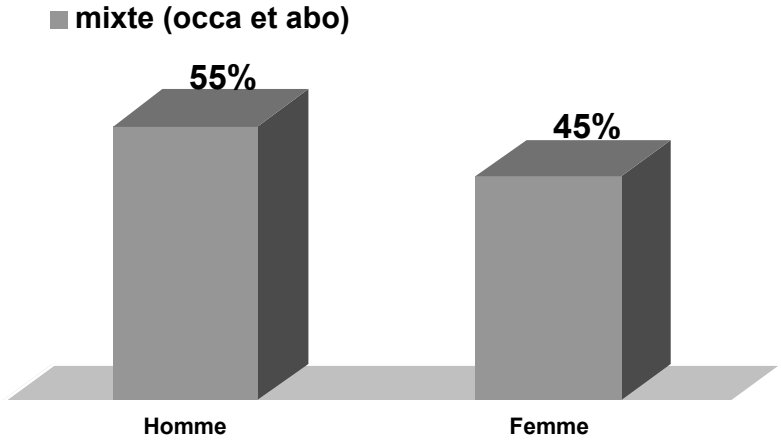


TYPOLOGIE

S13 - Sexe des personnes interrogées







TYPOLOGIE

S14 - Commune d'habitation

	Effectif	%
Bilieu	9	1,5%
Charancieu	0	0,0%
Charavines	14	2,3%
Charnècles	2	0,3%
Chirens	10	1,7%
Coublevie	**43**	**7,1%**
La Batie-divisin	1	0,2%
La Buisse	**23**	**3,8%**
La Murette	5	0,8%
Le Pin	6	1,0%
Massieu	5	0,8%
Merlas	2	0,3%
Moirans	**26**	**4,3%**
Montferrat	8	1,3%
Paladru	2	0,3%
Pommiers la placette	9	1,5%
Réaumont	0	0,0%
Rives	12	2,0%
St Aupre	2	0,3%
St Blaise du Buis	2	0,3%
St Bueil	7	1,2%
St Cassien	8	1,3%
St Etienne de Crossey	14	2,3%
St Geoire en Valdaine	**25**	**4,1%**
St Jean de Moirans	10	1,7%
St Julien de Ratz	0	0,0%
St Nicolas de Macherin	3	0,5%
St Sulpice des Rivoires	2	0,3%
Tullins	**21**	**3,5%**
Velanne	1	0,2%
Voiron	**257**	**42,3%**
Voissant	4	0,7%
Voreppe	**35**	**5,8%**
Vourey	3	0,5%
Autres communes	**32**	**5,3%**
Total	603	99,5%
Non - répondants	3	0,5%

S14 - Commune d'habitation selon le type d'usagers - 1/2

Exclu Urbains	Effectif	%
Charavines	2	0,7%
Chirens	2	0,7%
Coublevie	**28**	**10,1%**
La Batie-divisin	1	0,4%
La Buisse	2	0,7%
Massieu	1	0,4%
Merlas	1	0,4%
Moirans	7	2,5%
Montferrat	3	1,1%
St Bueil	2	0,7%
St Cassien	3	1,1%
St Etienne de Crossey	2	0,7%
St Geoire en Valdaine	1	0,4%
St Jean de Moirans	3	1,1%
St Nicolas de Macherin	1	0,4%
Voiron	**206**	**74,3%**
Voissant	1	0,4%
Voreppe	2	0,7%
Autres communes	9	3,2%
Total	277	100,0%

Exclu Interurbains	Effectif	%
Bilieu	8	3,8%
Charavines	8	3,8%
Chirens	3	1,4%
Coublevie	6	2,8%
La Buisse	**16**	**7,6%**
La Murette	3	1,4%
Le Pin	6	2,8%
Massieu	3	1,4%
Merlas	1	0,5%
Moirans	**13**	**6,2%**
Montferrat	2	0,9%
Paladru	1	0,5%
Pommiers la placette	9	4,2%
Rives	8	3,8%
St Aupre	2	0,9%
St Blaise du Buis	2	0,9%
St Bueil	3	1,4%
St Cassien	3	1,4%
St Etienne de Crossey	**10**	**4,7%**
St Geoire en Valdaine	**14**	**6,7%**
St Jean de Moirans	6	2,8%

St Sulpice des Rivoires	2	0,9%
Tullins	**16**	**7,5%**
Velanne	1	0,5%
Voiron	**13**	**6,1%**
Voissant	2	0,9%
Voreppe	**27**	**12,8%**
Vourey	3	1,4%
Autres communes	**18**	**8,6%**
Total	209	98,6%
Non - répondants	3	1,4%

S14 - Commune d'habitation selon le type d'usagers - 2/2

Mixtes (urb + interurb)	Effectif	%
Bilieu	1	1,0%
Charavines	3	2,9%
Charnècles	2	2,0%
Chirens	2	2,0%
Coublevie	8	7,8%
La Buisse	5	4,9%
La Murette	2	2,0%
Massieu	1	1,0%
Moirans	6	5,8%
Montferrat	1	1,0%
Paladru	1	1,0%
Rives	4	3,9%
St Bueil	1	1,0%
St Cassien	2	2,0%
St Etienne de Crossey	2	2,0%
St Geoire en Valdaine	6	5,8%
St Jean de Moirans	1	1,0%
St Nicolas de Macherin	2	2,0%
Tullins	5	4,9%
Voiron	**36**	**35,3%**
Voreppe	6	5,8%
Autres communes	5	4,9%
Total	102	100,0%

Exclu TAD	Effectif	%
Charavines	1	6,7%
Chirens	3	20,0%
Coublevie	1	6,7%
Montferrat	2	13,3%
St Bueil	1	6,7%
St Geoire en Valdaine	4	26,6%
Voiron	2	13,3%
Voissant	1	6,7%
Total	15	100,0%

S14 - Commune d'habitation selon le titre de transport - 1/2

Exclu Occasionnels	Effectif	%
Bilieu	3	1,0%
Charavines	7	2,3%
Charnècles	1	0,3%
Chirens	8	2,7%
Coublevie	**21**	**7,0%**
La Batie-divisin	1	0,3%
La Buisse	9	3,0%
La Murette	4	1,3%
Le Pin	2	0,7%
Massieu	4	1,3%
Merlas	2	0,7%
Moirans	8	2,7%
Montferrat	5	1,7%
Pommiers la placette	5	1,7%
Rives	4	1,3%
St Aupre	2	0,7%
St Blaise du Buis	1	0,3%
St Bueil	4	1,3%
St Cassien	5	1,7%
St Etienne de Crossey	5	1,7%
St Geoire en Valdaine	**18**	**6,0%**
St Jean de Moirans	6	2,0%
St Nicolas de Macherin	2	0,7%
St Sulpice des Rivoires	1	0,3%
Tullins	12	4,0%
Velanne	1	0,3%
Voiron	**120**	**40,1%**
Voissant	2	0,7%
Voreppe	**22**	**7,4%**
Vourey	2	0,7%
Autres communes	11	3,7%
Total	298	99,7%
Non - répondants	1	0,3%

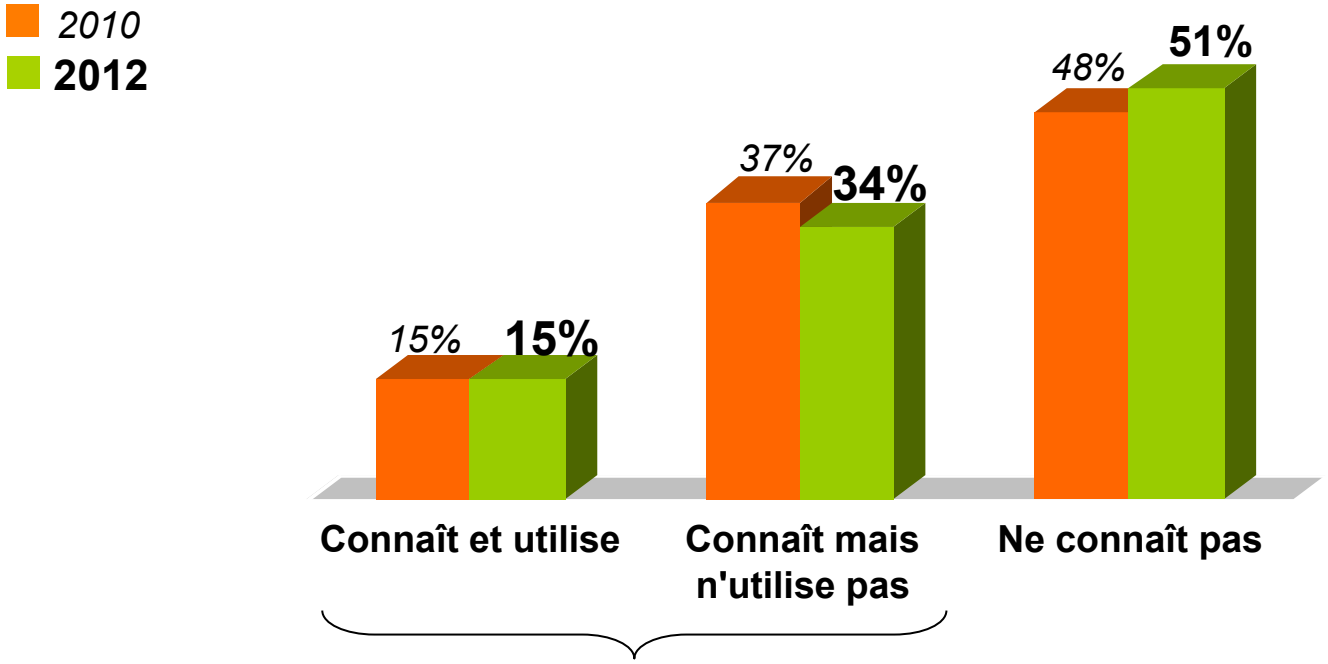
S14 - Commune d'habitation selon le titre de transport - 2/2

Mixtes (occa + abo)	Effectif	%
Bilieu	2	6,7%
Coublevie	1	3,3%
La Buisse	2	6,7%
La Murette	1	3,3%
Montferrat	2	6,7%
Pommiers la placette	1	3,3%
St Bueil	1	3,3%
St Cassien	1	3,3%
St Etienne de Crossey	3	10,0%
St Geoire en Valdaine	1	3,3%
St Nicolas de Macherin	1	3,3%
St Sulpice des Rivoires	1	3,3%
Tullins	1	3,3%
Voiron	12	40,1%
Total	30	100,0%

Exclu Abonnés	Effectif	%
Bilieu	4	1,4%
Charavines	7	2,5%
Charnècles	1	0,4%
Chirens	2	0,7%
Coublevie	**21**	**7,6%**
La Buisse	**12**	**4,3%**
Le Pin	4	1,4%
Massieu	1	0,4%
Moirans	**18**	**6,5%**
Montferrat	1	0,4%
Paladru	2	0,7%
Pommiers la placette	3	1,1%
Rives	8	2,9%
St Blaise du Buis	1	0,4%
St Bueil	2	0,7%
St Cassien	2	0,7%
St Etienne de Crossey	6	2,2%
St Geoire en Valdaine	6	2,2%
St Jean de Moirans	4	1,4%
Tullins	8	2,9%
Voiron	**125**	**45,1%**
Voissant	2	0,7%
Voreppe	**13**	**4,7%**
Vourey	1	0,4%
Autres communes	**21**	**7,6%**
Total	275	99,3%
Non - répondants	2	0,7%

TYPOLOGIE

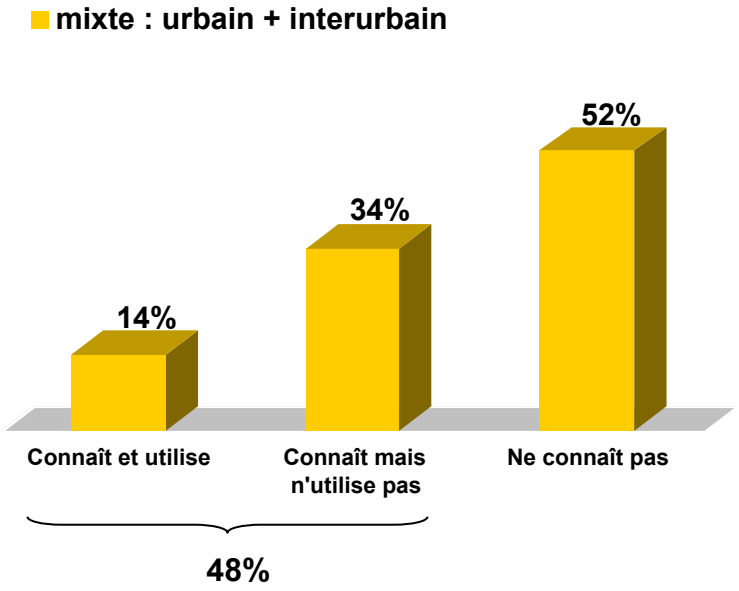
S9 - Notoriété et utilisation du transport à la demande *(606 répondants)*

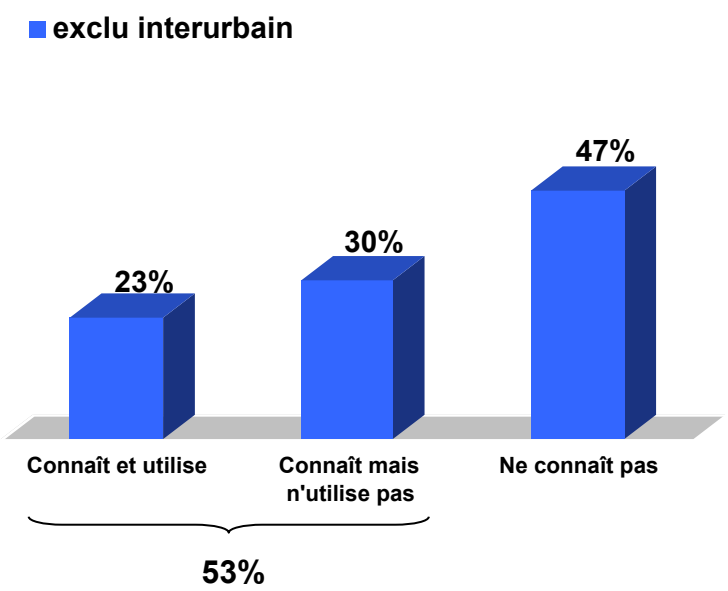


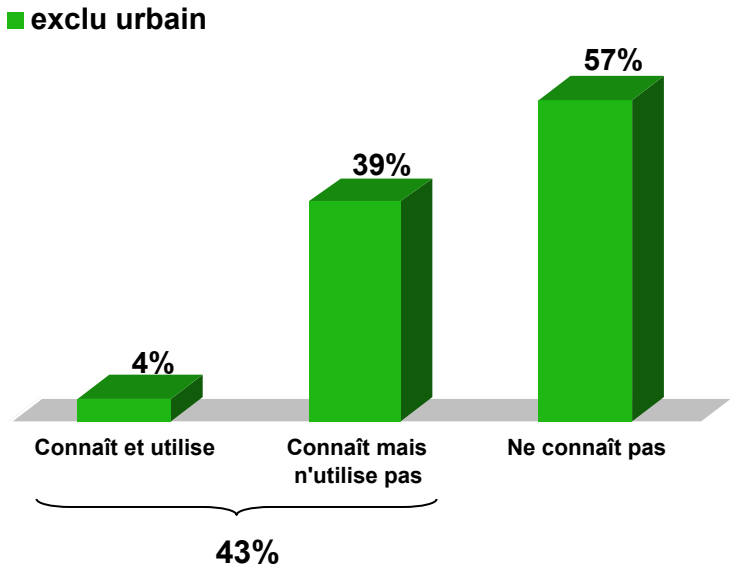
Sur la mesure 2012,
49% des interviewés connaissent le transport à la demande

TYPOLOGIE

S9 - Notoriété et utilisation du transport à la demande selon le type d'usage



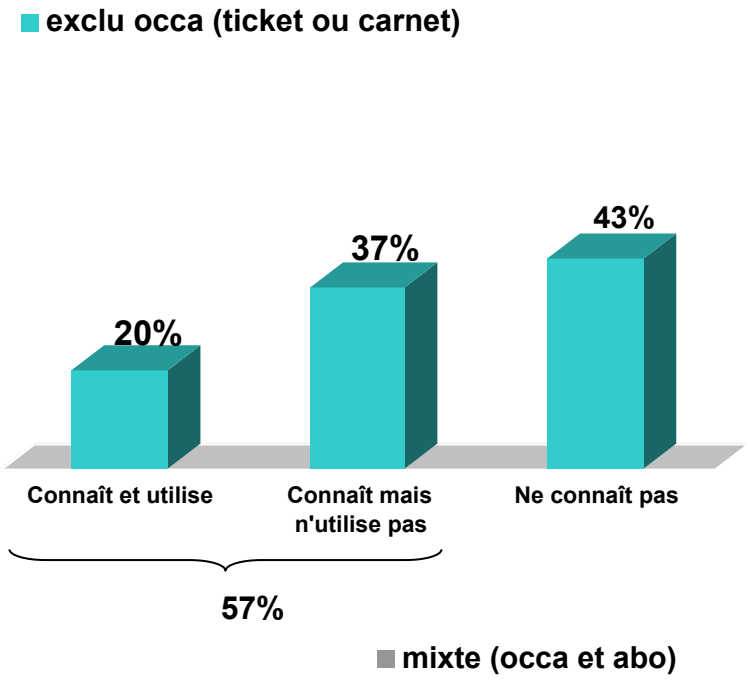


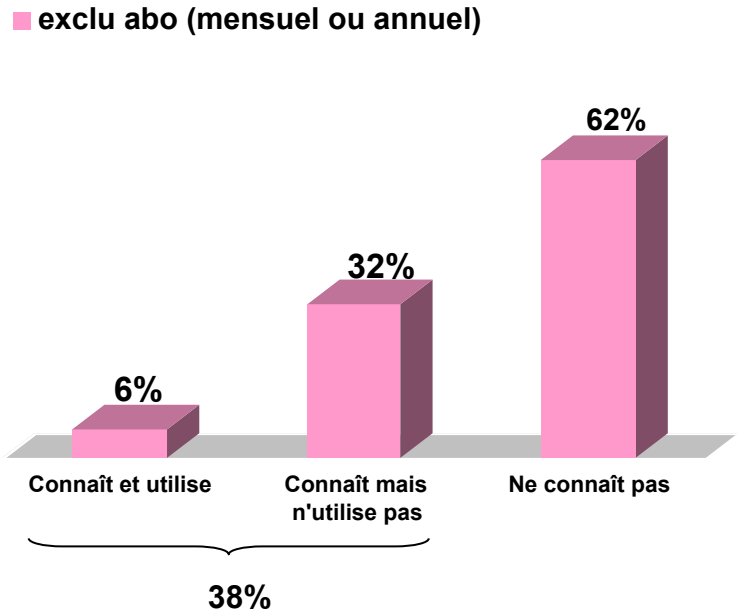


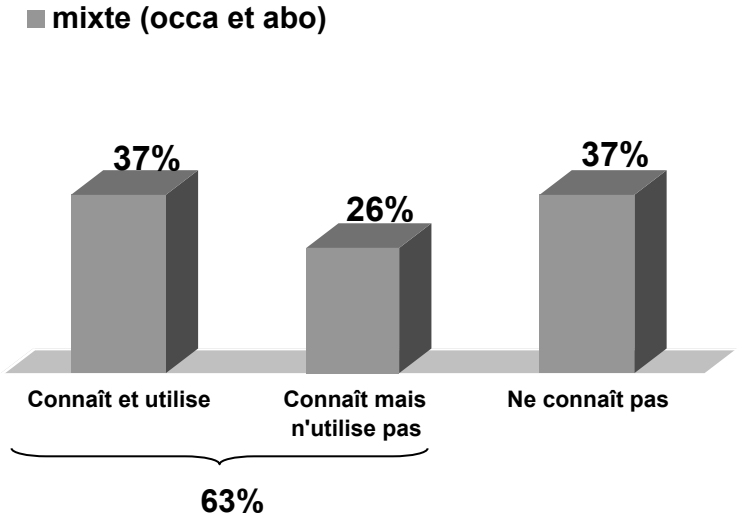
Une notoriété du TAD plus faible chez les exclu-urbains.

Une utilisation du TAD plus importante chez les exclu-interurbains.

S9 - Notoriété et utilisation du transport à la demande selon le titre de transport







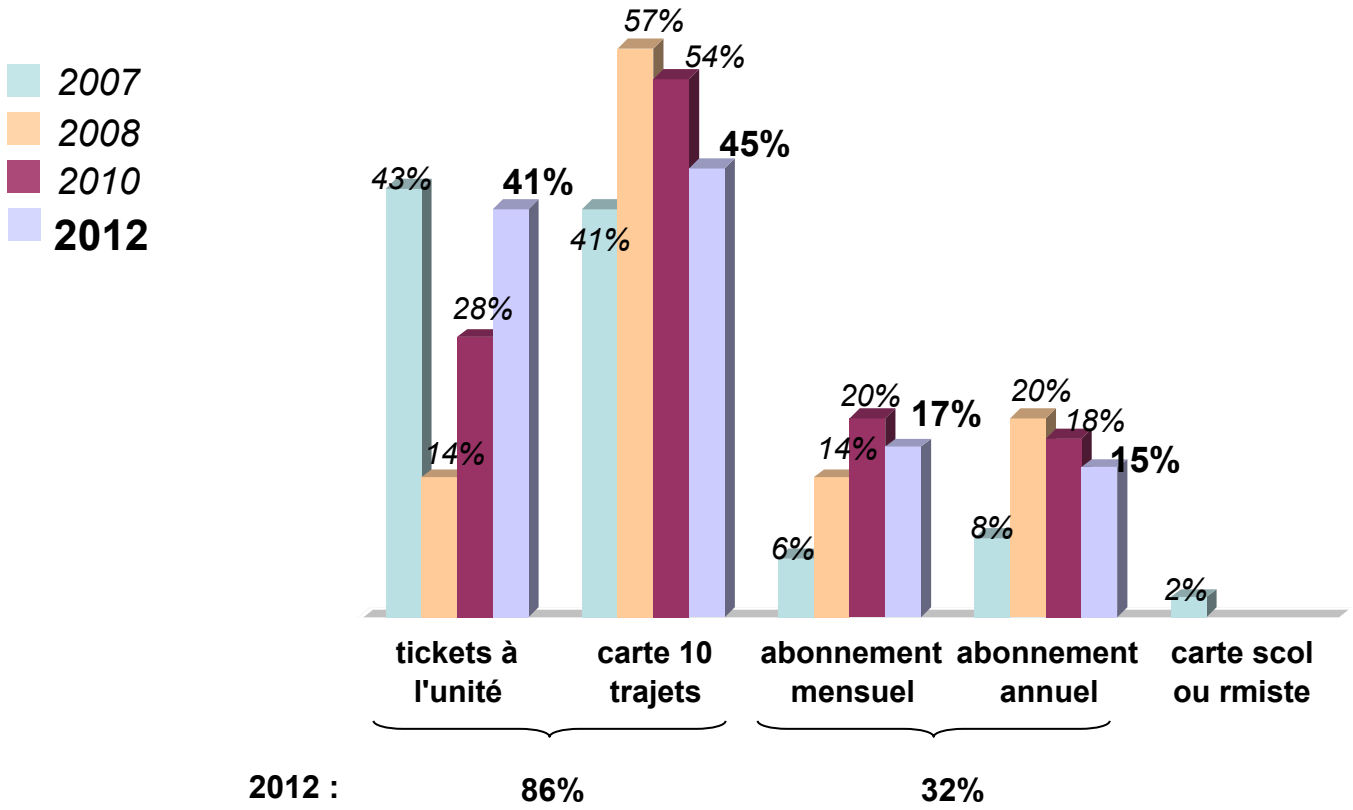
La notoriété et l'utilisation du TAD sont plus faibles chez les abonnés.

Focus sur les usagers du TAD

TYPOLOGIE

S4 - Titres de transport utilisés *(Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%)*

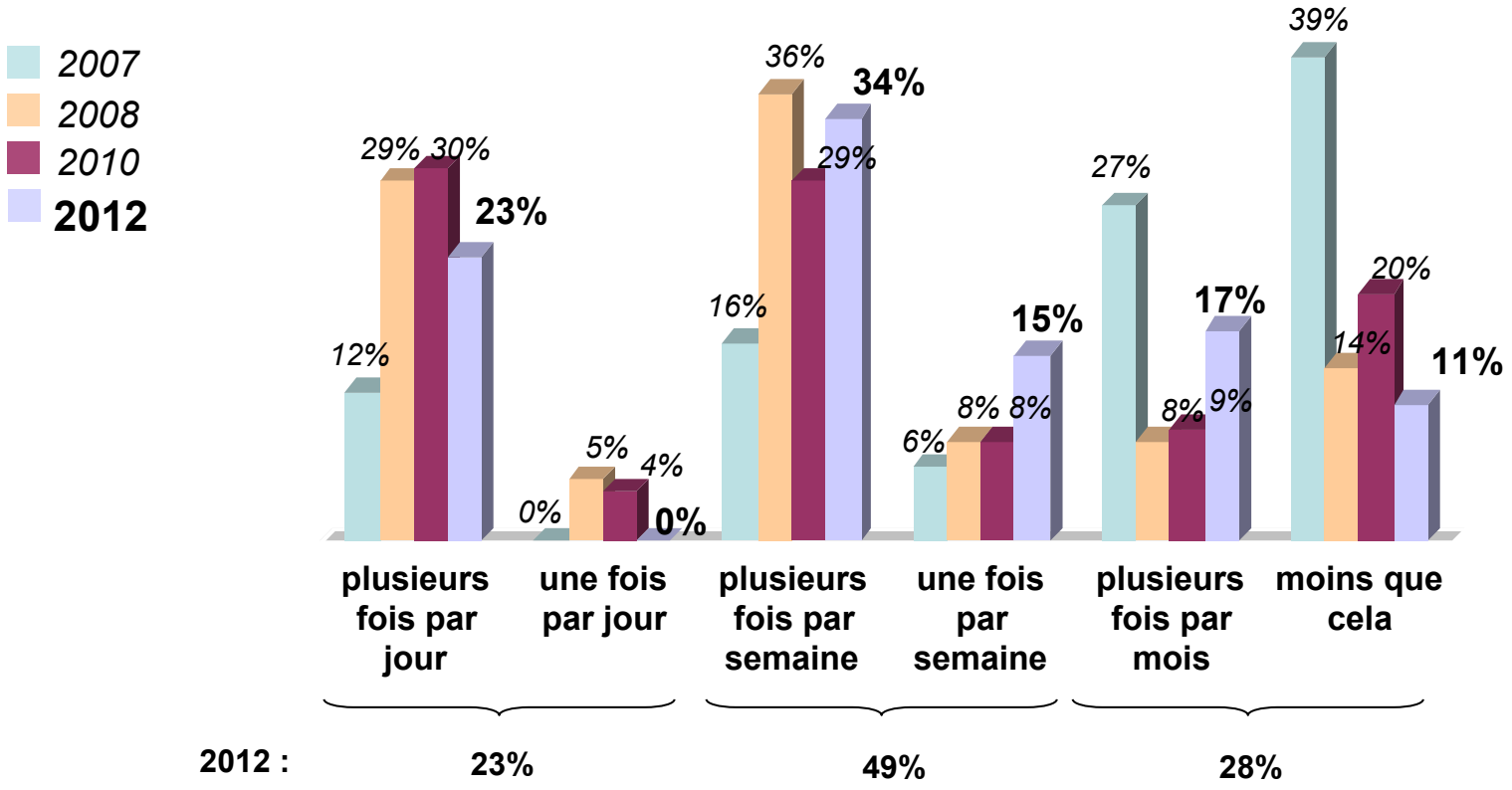
(88 usagers du TAD)



Logiquement, des usagers TAD qui utilisent davantage les titres de transports occasionnels.

TYPOLOGIE

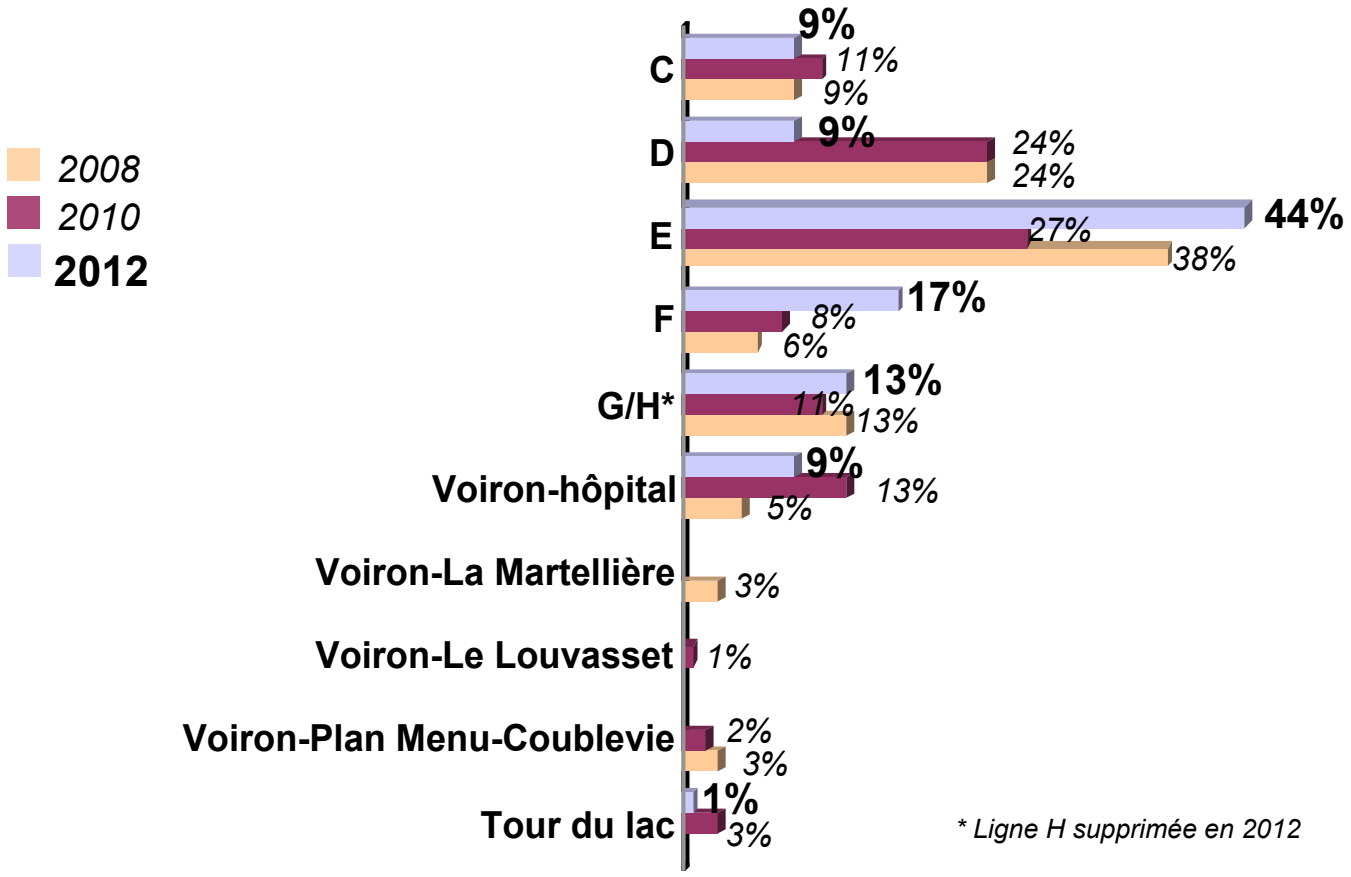
S5 - Fréquence d'utilisation (88 usagers du TAD)



Des usagers TAD qui utilisent moins régulièrement les transports en commun qu'en 2008 et 2010.

S10 - Lignes de TAD utilisées - non identifiée en 2007

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100% - (87 usagers du TAD, 1 non-répondant)



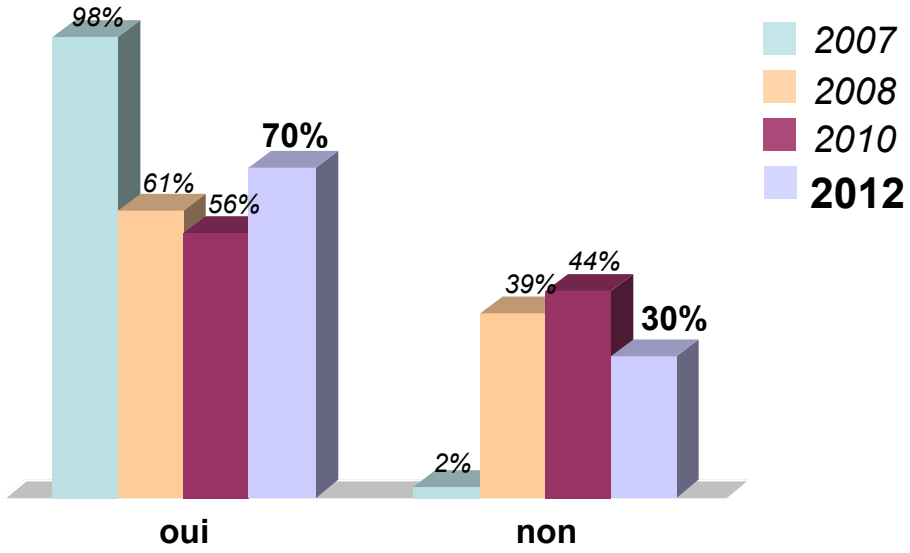
* Ligne H supprimée en 2012

Une utilisation plus forte des lignes E et F, plus faible des lignes D et Voiron-hôpital.

TYPOLOGIE

S6 - Utilisation du bus interurbain

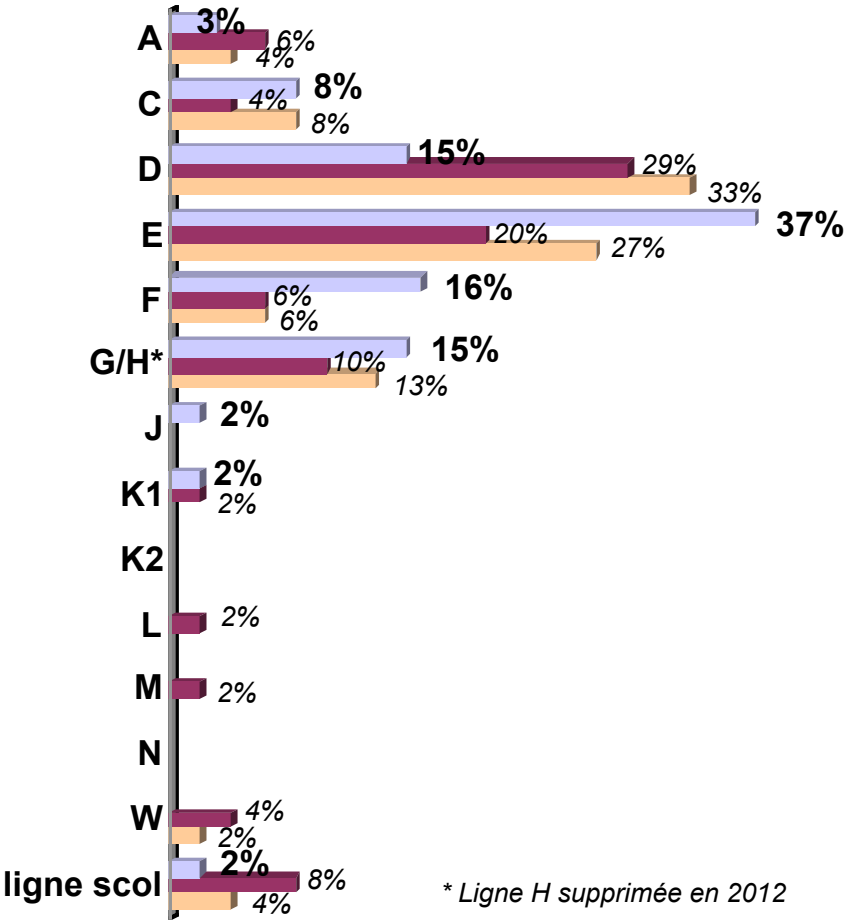
(88 usagers du TAD)



Une forte augmentation du nombre d'utilisateurs du bus interurbain chez les usagers TAD.

S7 - Ligne interurbaine la plus utilisée - non identifiée en 2007

(61 usagers du TAD qui utilisent aussi le réseau interurbain, 1 non répondants)

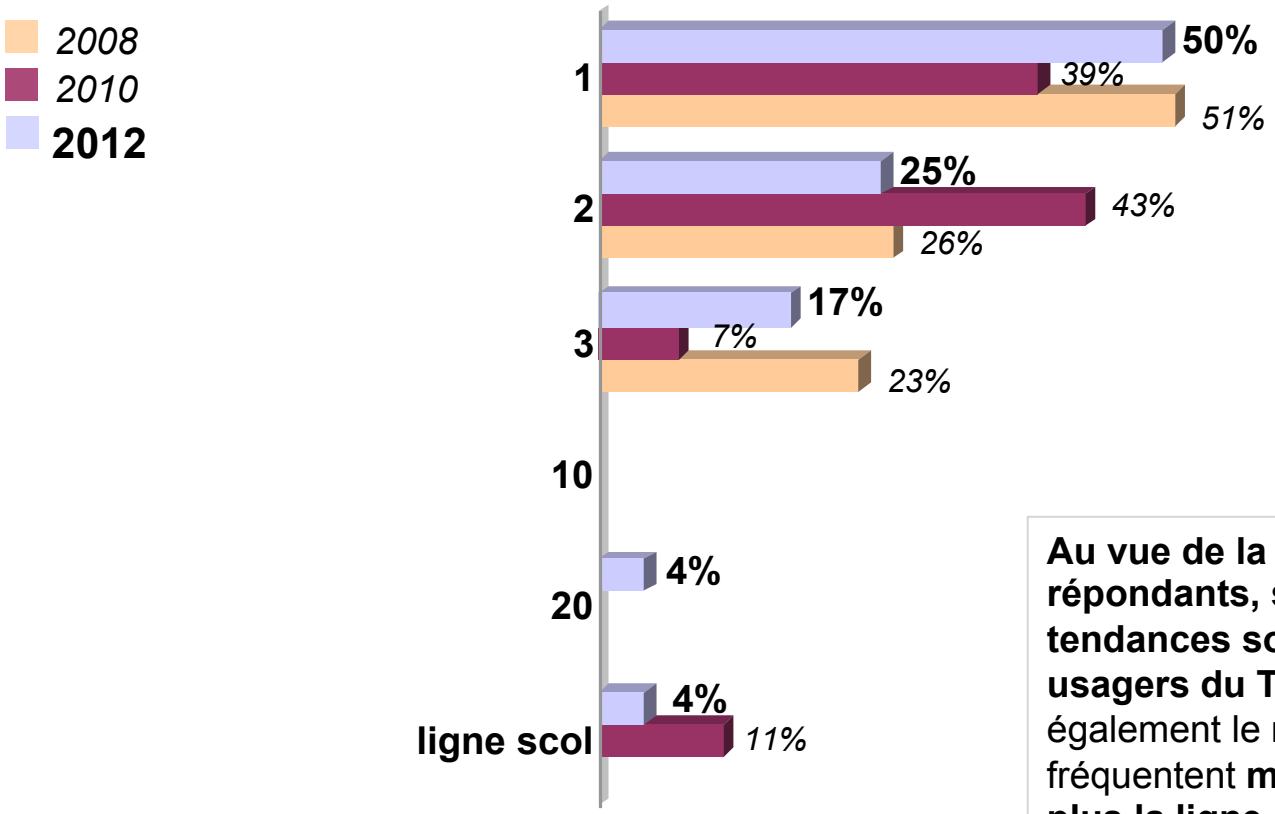


** Ligne H supprimée en 2012*

TYPOLOGIE

S8 - Ligne urbaine la plus utilisée *(base faible : 24 usagers du TAD qui utilisent aussi le réseau urbain)*

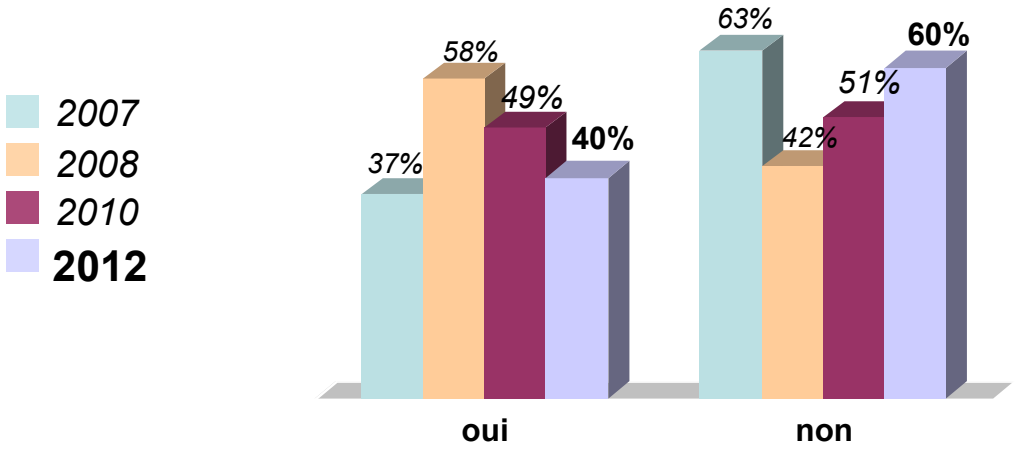
A noter : dans l'échantillon de 2007, seulement 3 usagers du TAD utilisaient aussi une ligne urbaine



Au vue de la faible base de répondants, seules des tendances sont à dégager : les usagers du TAD qui utilisent également le réseau urbain fréquentent **moins la ligne 2** mais **plus la ligne 1 et 3 qu'en 2010.**

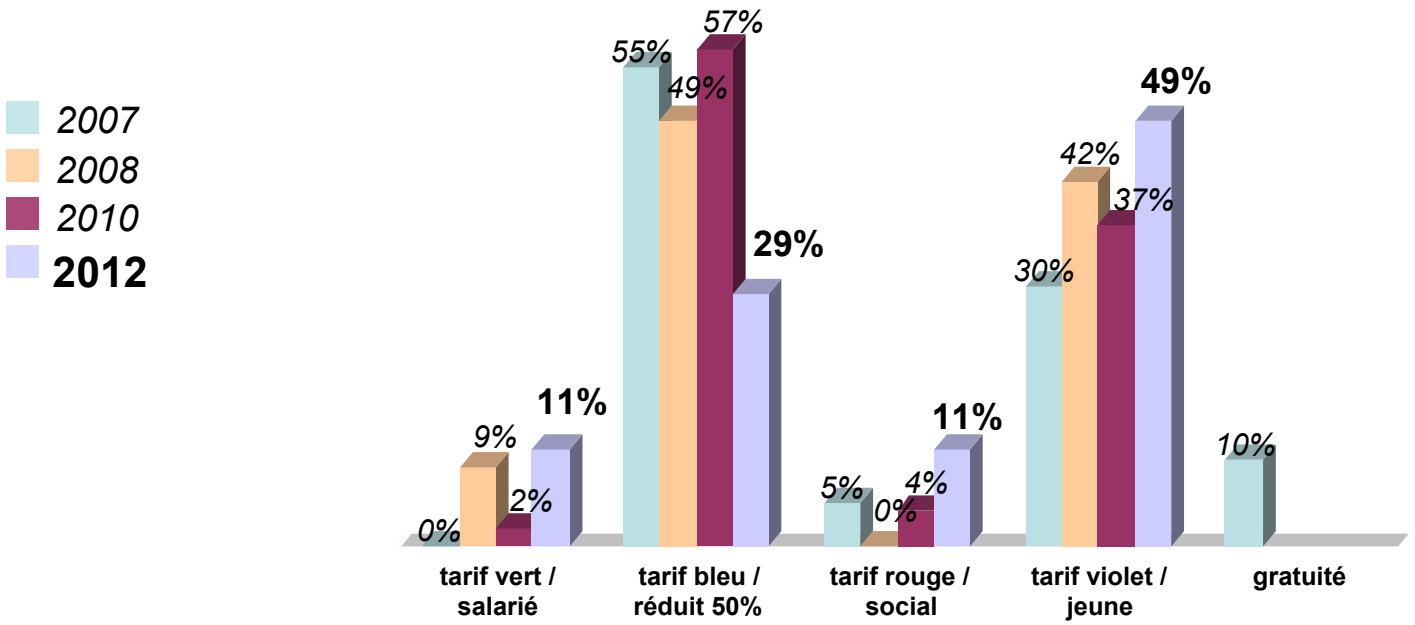
TYPOLOGIE

S3 - Obtention de tarifs réduits *(88 usagers du TAD)*



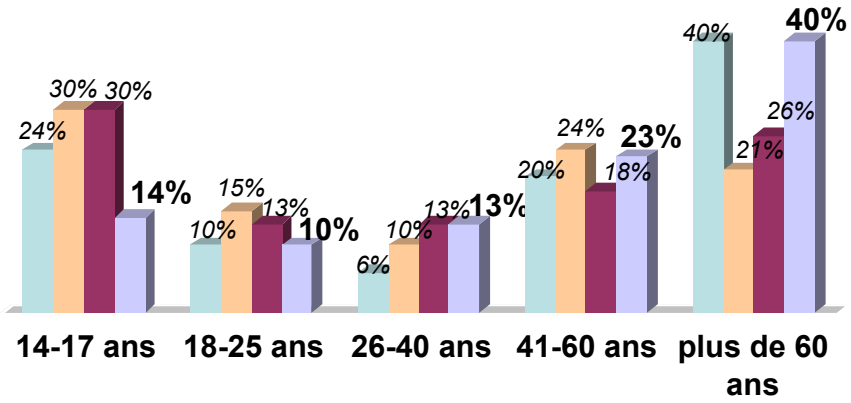
Depuis 2008, une baisse significative du nombre de tarifs réduits chez les utilisateurs TAD.

S4 - Lequel ? *(35 usagers du TAD ayant droit à un tarif réduit)*

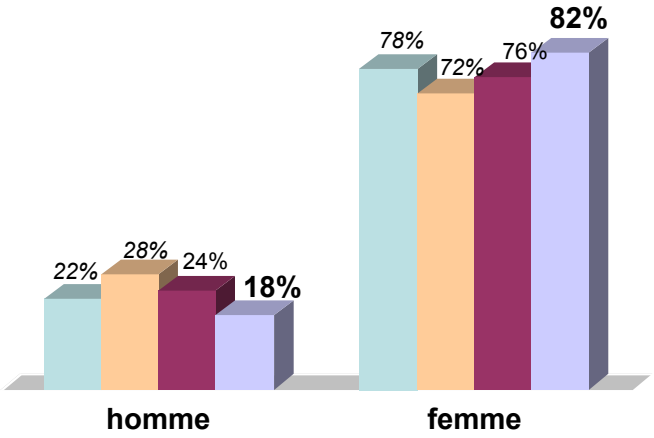


TYPOLOGIE

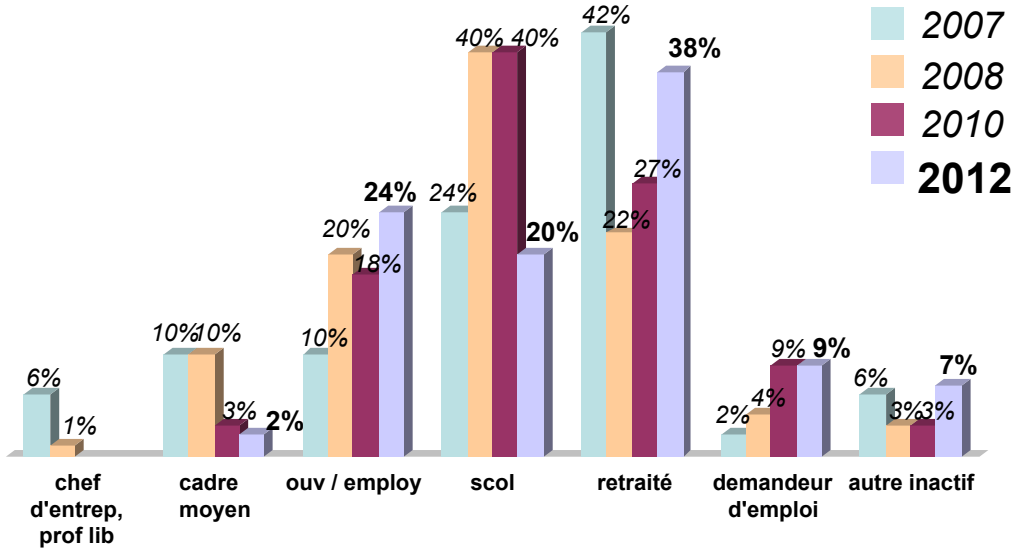
S0 - Age *(88 usagers du TAD)*



S13 - Sexe



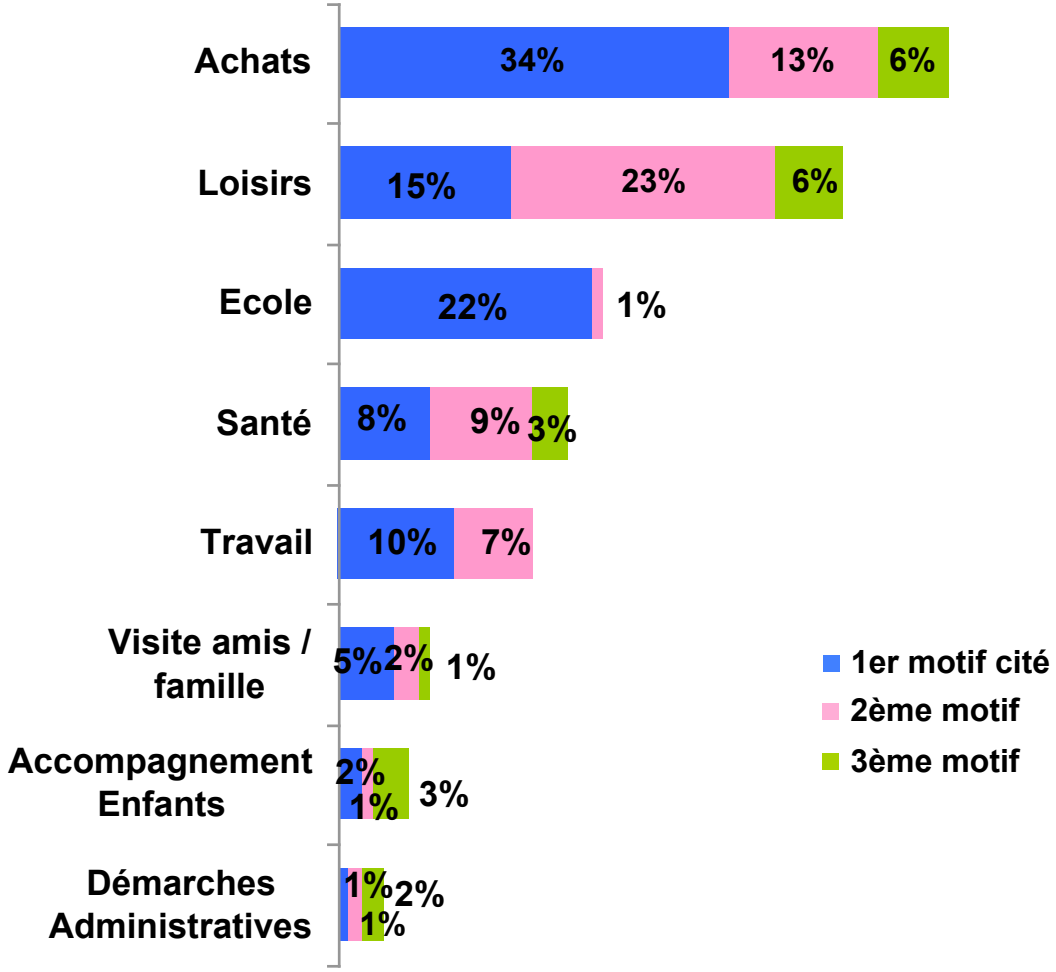
S12 - Activité



Une proportion importante de retraités.

TYPOLOGIE

S11 - Motifs de déplacement *(88 usagers du TAD)*



Dans l'ensemble, **les achats et les loisirs arrivent en tête des motifs de déplacement** pour les usagers TAD (les loisirs passent avant l'école par rapport à 2010). Si l'on tient compte uniquement du principal motif de déplacement, **l'école arrive en seconde position avec 22% des citations.**

TYPOLOGIE

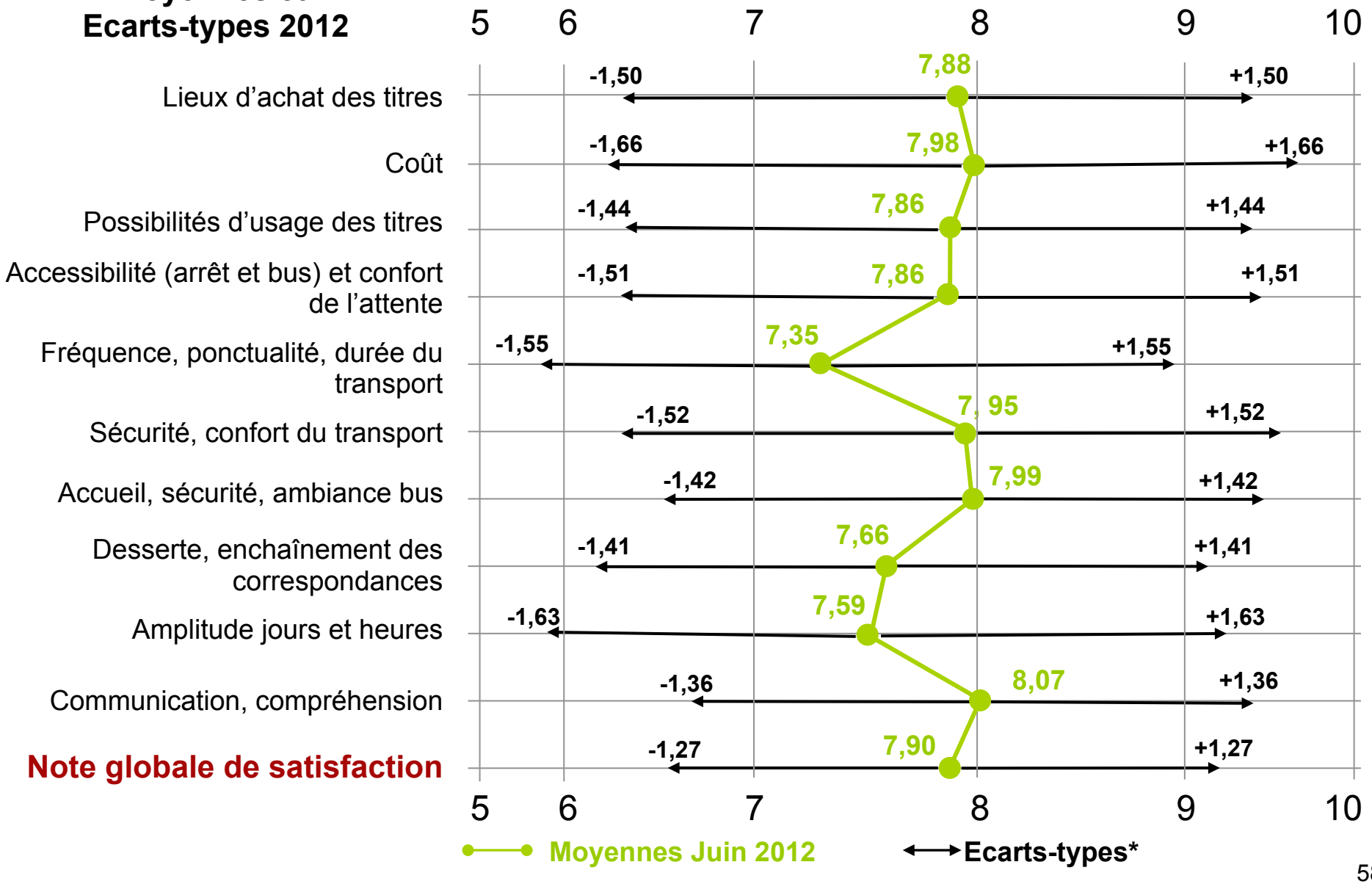
S14 - Commune *(88 usagers du TAD)*

	effectif	%
Bilieu	5	5,7%
Charancieu	0	0%
Charavines	5	5,7%
Charnècles	0	0%
Chirens	5	5,7%
Coublevie	3	3,4%
La Batie-divisin	0	0%
La Buisse	0	0%
La Murette	2	2,3%
Le Pin	1	1,1%
Massieu	2	2,3%
Merlas	2	2,3%
Moirans	0	0%
Montferrat	4	4,5%
Paladru	1	1,1%
Pommiers la placette	5	5,7%
Réaumont	0	0%
Rives	0	0%
St Aupre	2	2,3%
St Blaise du buis	1	1,1%
St Bueil	4	4,5%
St Cassien	1	1,1%
St Étienne de Crossey	3	3,4%
St Geoire en Valdaine	**17**	**19,4%**
St Jean de Moirans	0	0%
St Julien de Ratz	0	0%
St Nicolas de Macherin	2	2,3%
St Sulpice des Rivoires	2	2,3%
Tullins	1	1,1%
Velanne	1	1,1%
Voiron	**16**	**18,2%**
Voissant	2	2,3%
Voreppe	0	0%
Vourey	0	0%
Autre commune	1	1,1%
Total	88	100%

Résultats principaux

RÉSULTATS PRINCIPAUX

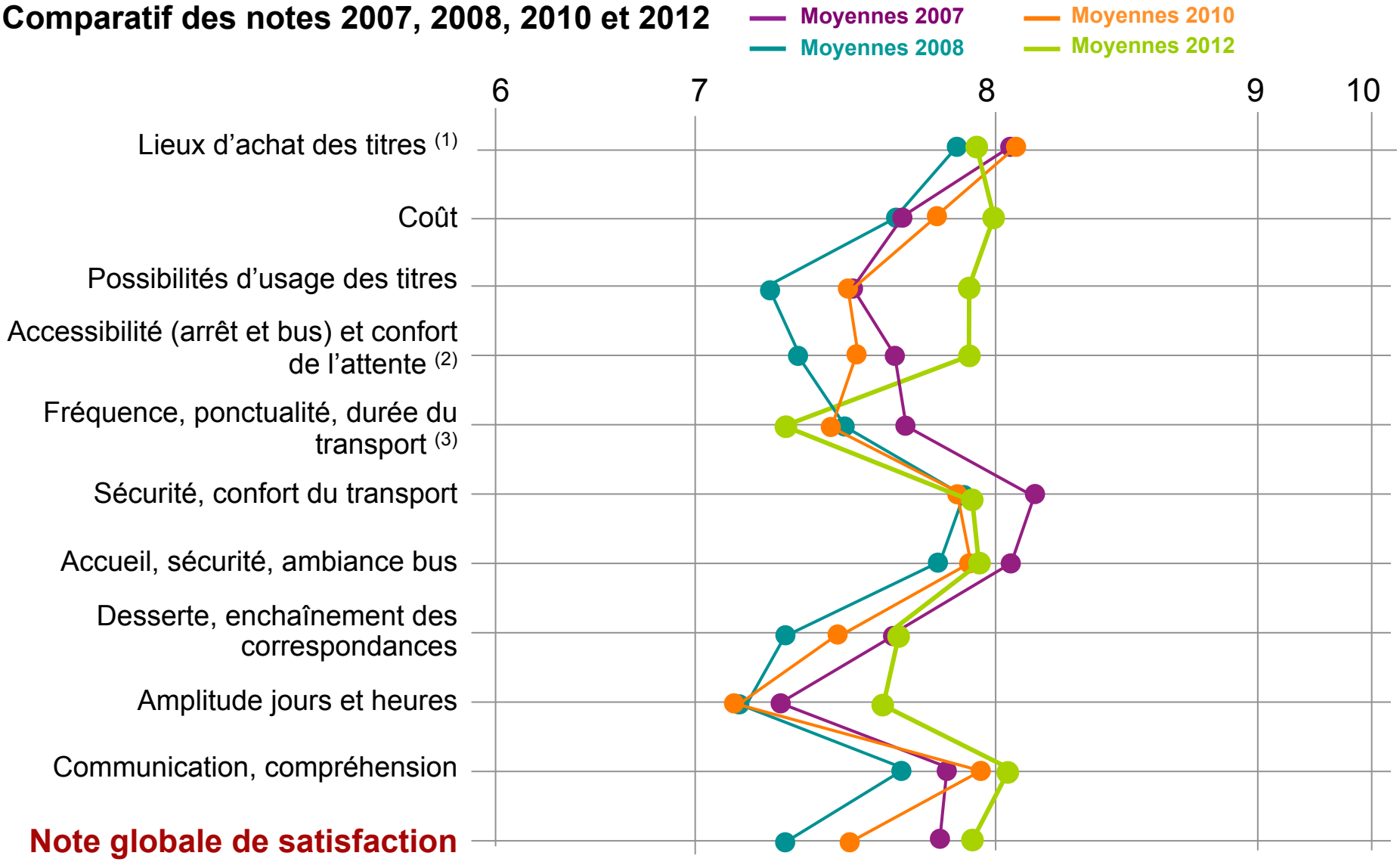
Moyennes et Ecarts-types 2012



**Plus un écart-type est élevé, plus la disparité est forte dans les notes données par les usagers*

RÉSULTATS PRINCIPAUX

Comparatif des notes 2007, 2008, 2010 et 2012



(1) Libellé de la question en 2007, 2008 et 2010 : « Moyens de paiement et lieux d'achat des titres de transport ».
(2) Les années précédentes, la note sur « l'accessibilité de l'arrêt et du bus et le confort de l'attente » était séparée en 2 notes « Accessibilité physique » et « Durée et confort de l'attente ». Des moyennes ont été effectuées pour comparer les résultats à la mesure 2012.
(3) Le terme « fréquence » a été rajouté en 2012 dans le libellé de la question.

RÉSULTATS PRINCIPAUX

Dans l'ensemble, l'évaluation globale du service Transport du Pays Voironnais augmente de 2010 à 2012 et atteint un niveau très satisfaisant (7,90/10).
Cela s'explique avant tout par une forte progression de l'évaluation …
…des **possibilités d'usage** qu'offrent les titres de transport (la note passe de 7,53 à 7,86)
…de **l'accessibilité** des arrêts et des bus et du **confort de l'attente** (de 7,54 à 7,86)
…des **jours et horaires** de fonctionnement (de 7,15 à 7,59)

A noter également de légères améliorations, par rapport à 2010, de la perception de **la desserte des bus et de l'enchaînement des correspondances** (de 7,46 à 7,66) et du **coût du bus** (de 7,80 à 7,98).

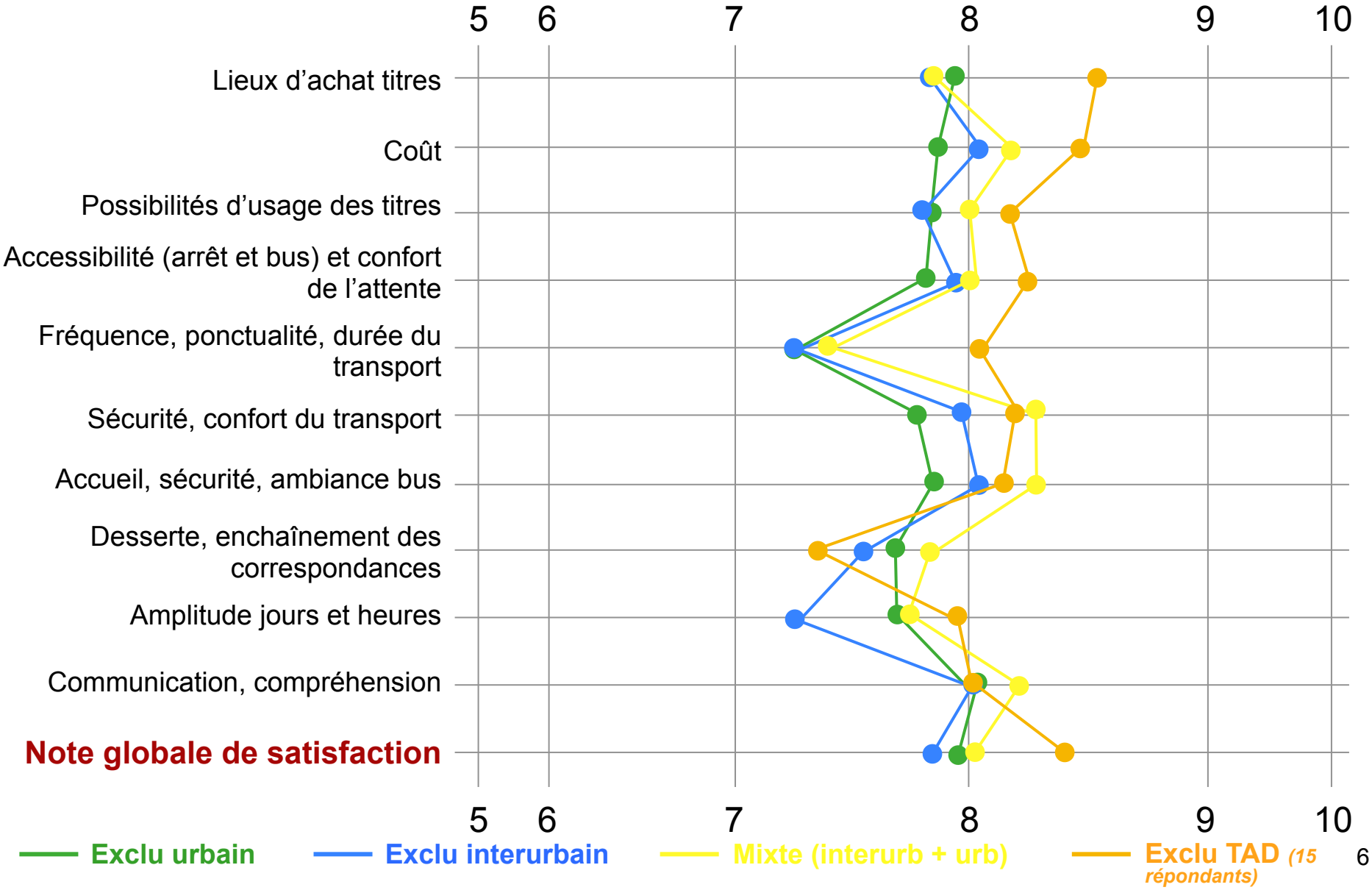
Les résultats restent relativement stables et d'un bon niveau sur **la sécurité et le confort du transport,** sur **l'accueil, la sécurité et l'ambiance dans le bus** ainsi que sur **la communication et la compréhension facile du fonctionnement**.

Si une grande majorité des thématiques évaluées enregistre des améliorations et des notes supérieures à 7,5/10, une **thématique reste en retrait : il s'agit de la fréquence, la ponctualité et la durée du transport (7,35/10).**

C'est d'ailleurs sur ce thème ainsi que sur les jours et horaires de fonctionnement et le coût que les notes données par les usagers sont les plus hétérogènes (écart-types les plus élevés).

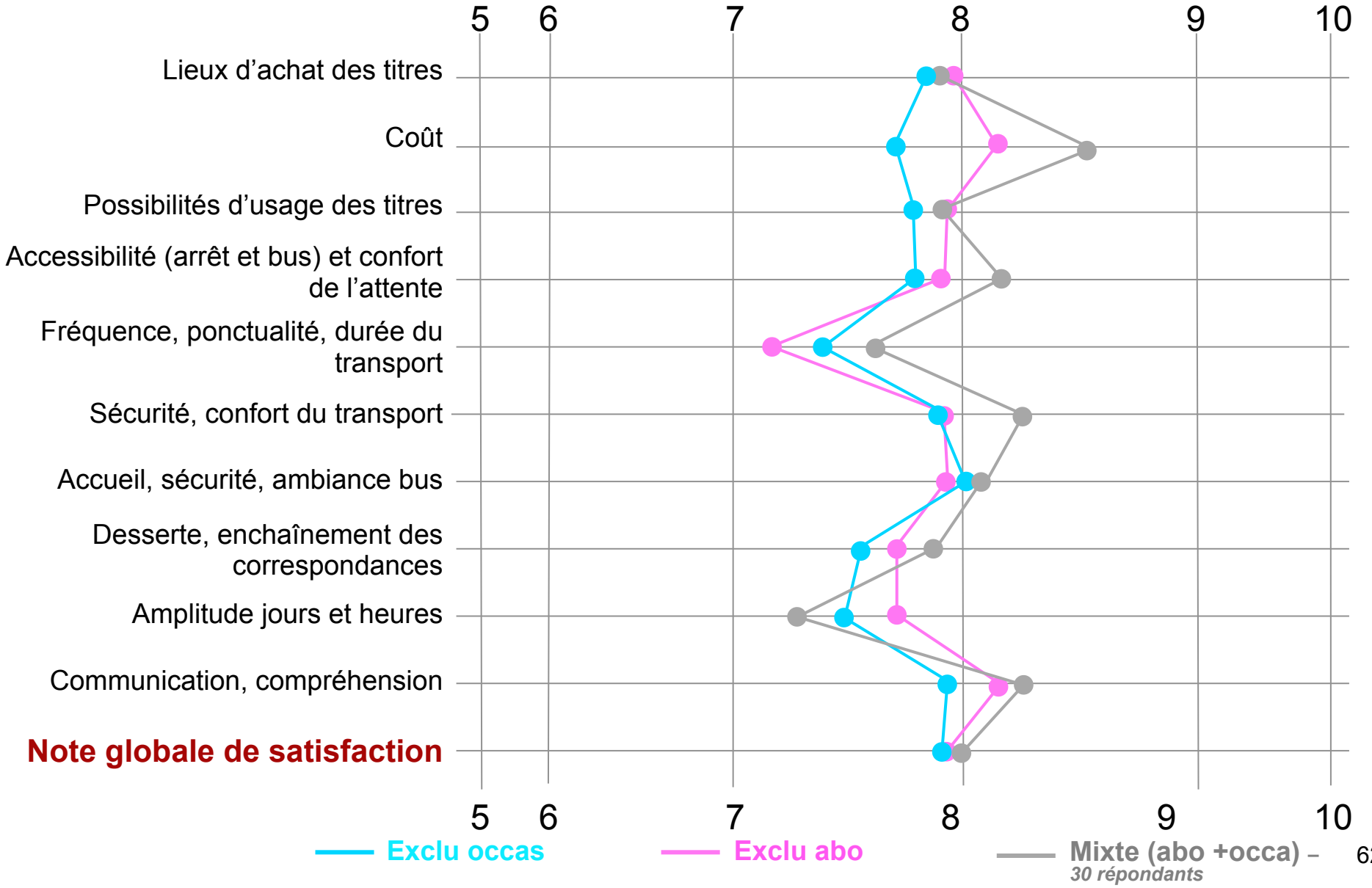
RÉSULTATS PRINCIPAUX

Comparatif selon le type d'usage



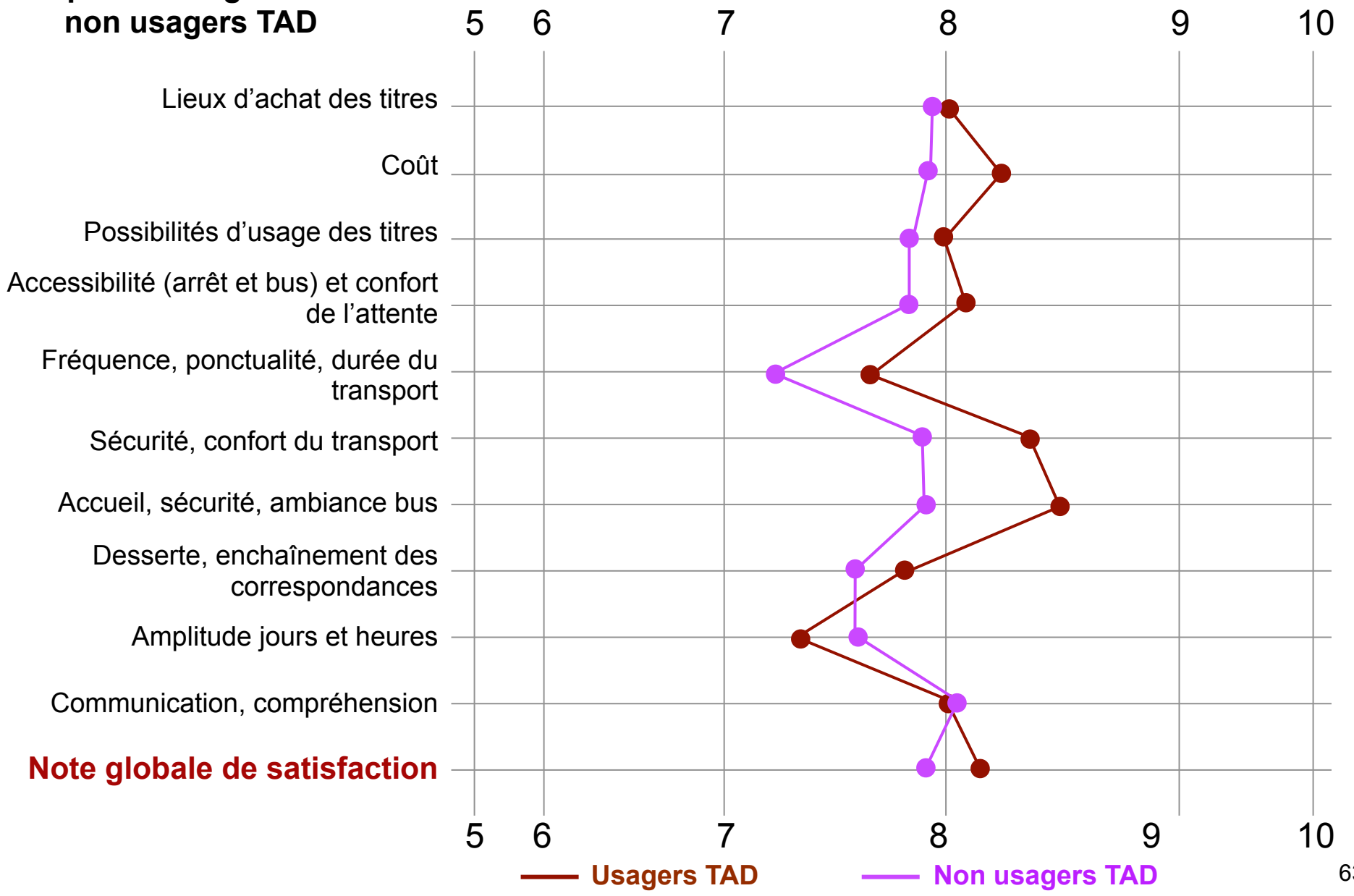
RÉSULTATS PRINCIPAUX

Comparatif selon le titre de transport



RÉSULTATS PRINCIPAUX

Comparatif usagers TAD / non usagers TAD



RÉSULTATS PRINCIPAUX

Comme en 2010, les **résultats ne sont pas homogènes selon les manières d'utiliser le réseau et selon les titres de transport utilisés :**

- Plus globalement, **les usagers TAD sont plus satisfaits** que les non usagers - exception faite de l'évaluation des jours et horaires de fonctionnement des bus.

- Les **exclu-interurbains** sont les **plus critiques** vis à vis **des jours et horaires de fonctionnement** quand les **exclu-urbains jugent plus durement le coût, la sécurité et le confort du transport et l'accueil et l'ambiance** dans les bus.

- En ce qui concerne le type de titre de transport utilisé, la **perception du service** des bus du Pays Voironnais est, dans l'ensemble, **meilleure chez les usagers qui mixent les titres de transport** (abonnements + occasionnels) - sauf sur les jours et horaires de fonctionnement.
  Les exclu-abonnés apprécient moins la fréquence, la ponctualité et la durée du transport.
  Les exclu-occasionnels sont plus critiques sur le coût, les possibilités d'usage du titre, l'accessibilité et le confort de l'attente, la desserte et l'enchaînement des correspondances, la communication et la compréhension du réseau.

RÉSULTATS PRINCIPAUX

Classement 2012 des critères de satisfaction - 1/2

		% de satisfaits ("tout à fait" + "assez")	% de "tout à fait"
CRITERES ++ > à 90% de satisfaits et > à 50% de tout à fait satisfaits	La qualité des informations, renseignements donnés à la gare routière	**99%**	**77%**
	La qualité de l'accueil, l'amabilité à la gare routière	**98%**	**76%**
	La facilité pour monter dans le bus ou le car	**97%**	**64%**
	La compréhension facile des horaires	**97%**	**57%**
	La compréhension facile des différentes formules de titres de transport	**96%**	**56%**
	La sécurité dans la cohabitation avec les autres passagers	**95%**	**50%**
	L'accueil du chauffeur	**95%**	**59%**
	A l'arrivée, la proximité de l'arrêt de bus de votre destination	**95%**	**58%**
	La compréhension facile des trajets, des lignes	**95%**	**55%**
	La durée d'attente à la gare routière	**95%**	**55%**
	L'adaptation des tarifs aux moyens de chacun	**94%**	**61%**
	La facilité d'accès à l'arrêt du bus	**94%**	**59%**
	La facilité d'accès à un lieu d'achat de votre titre de transport	**94%**	**54%**
	Le prix que vous payez	**93%**	**53%**
	Le réseau de points de vente de votre titre de transport	**93%**	**53%**
	La proximité de l'arrêt de bus de votre domicile	**92%**	**58%**

Classement 2012 des critères de satisfaction - 2/2

		% de satisfaits ("tout à fait" + "assez")	% de "tout à fait"
CRITERES + > à 90% de satisfaits et < à 50% de tout à fait satisfaits	L'ambiance dans le bus entre les passagers	95%	44%
	Le confort du transport	94%	47%
	La durée, la rapidité du transport	94%	47%
	La validité de votre titre de transport sur d'autres réseaux de bus/ car	94%	45%
	La validité de votre titre de transport sur une large zone géographique	93%	48%
	L'enchaînement des correspondances	92%	28%
	L'information des usagers de manière générale	91%	43%
	La sécurité de la conduite du chauffeur	90%	48%
CRITERES - 80% à 90% de satisfaits	Les jours et horaires d'ouverture de la gare routière	88%	50%
	Les jours de fonctionnement du bus	88%	44%
	La borne automatique installée à proximité de la gare routière à Voiron	85%	39%
	Les heures de fonctionnement du bus	82%	39%
	La ponctualité du bus	80%	38%
CRITERES - - < à 80% de satisfaits	Le confort que vous pouvez souhaiter lors de l'attente du bus	78%	33%
	La fréquence de passage de votre/vos ligne(s)	70%	28%

RÉSULTATS PRINCIPAUX

Evolutions 2010 / 2012 : Les critères qui ont le plus progressé

	2010	2012	Evolution
La validité de votre titre de transport sur d'autres réseaux de bus/ car	**81%**	**94%**	**+ 13 points**
Les heures de fonctionnement du bus	**69%**	**82%**	**+ 13 points**
L'enchaînement des correspondances avec d'autres lignes ou d'autres moyens de transport	**80%**	**92%**	**+ 12 points**
Le confort que vous pouvez souhaiter lors de l'attente du bus	**67%**	**78%**	**+ 11 points**
La facilité d'accès à l'arrêt du bus	**88%**	**94%**	**+ 6 points**
Les jours de fonctionnement du bus	**82%**	**88%**	**+ 6 points**
La ponctualité du bus	**75%**	**80%**	**+ 5 points**
La proximité de l'arrêt de bus de votre domicile *	**87%**	**92%**	**+ 5 points**
L'adaptation des tarifs aux moyens de chacun	**90%**	**94%**	**+ 4 points**
La validité de votre titre de transport sur une large zone géographique	**89%**	**93%**	**+ 4 points**
La facilité pour monter dans le bus ou le car	**93%**	**97%**	**+ 4 points**
L'information des usagers de manière générale	**87%**	**91%**	**+ 4 points**

•Libellé 2010 : « Facilité pour vous rendre de votre domicile à l'arrêt »

RÉSULTATS PRINCIPAUX

Evolutions 2010 / 2012 : Les critères stables ou qui ont le moins progressé

	2010	2012	Evolution
La facilité d'accès à un lieu d'achat de votre titre de transport (jours et horaires d'ouverture)	91%	94%	+ 3 points
Le prix que vous payez	90%	93%	+ 3 points
A l'arrivée, la proximité de l'arrêt de bus de votre destination*	92%	95%	+ 3 points
La sécurité dans la cohabitation avec les autres passagers	93%	95%	+ 2 points
L'accueil du chauffeur	93%	95%	+ 2 points
L'ambiance dans le bus entre les passagers	93%	95%	+ 2 points
La compréhension facile des horaires	95%	97%	+ 2 points
Le réseau de points de vente de votre titre de transport	92%	93%	+ 1 point
La sécurité de la conduite du chauffeur	89%	90%	+ 1 point
Le confort du transport	93%	94%	+ 1 point
La compréhension facile des différentes formules de titres de transport	95%	96%	+ 1 point
La durée, la rapidité du transport	94%	94%	Stable
La compréhension facile des trajets des lignes	95%	95%	Stable

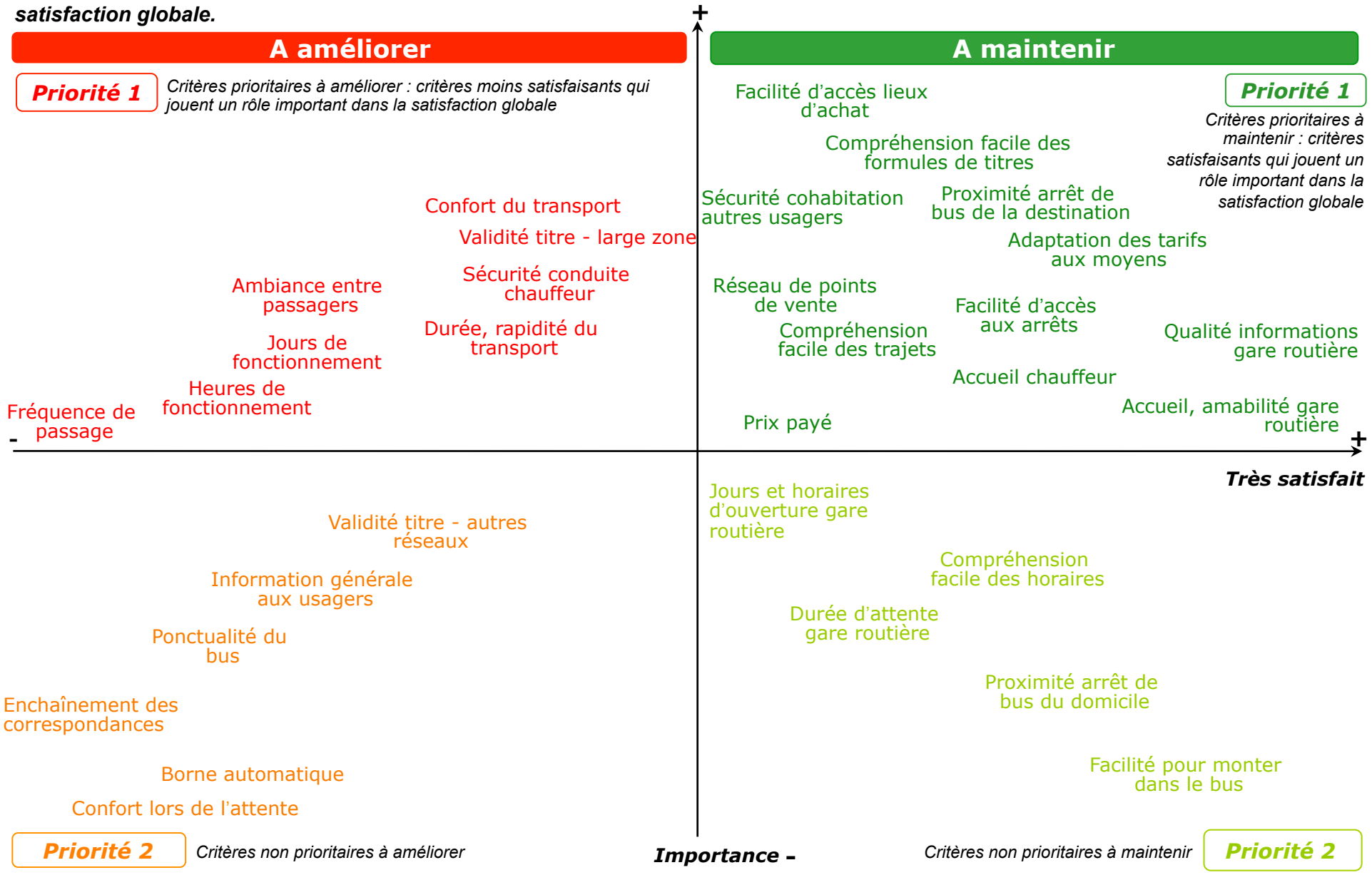
**Libellé 2010 : « Distance entre l'arrêt et votre destination »*

Aucun critère en baisse.

Les transports du Pays Voironnais

RÉSULTATS PRINCIPAUX

Carte d'actions prioritaires *: Hiérarchisation des critères selon les scores de « très satisfaits » obtenus et leur contribution dans la construction de l'évaluation globale.* ***Cette matrice permet d'identifier les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour augmenter la satisfaction globale.***



RÉSULTATS PRINCIPAUX

A améliorer en priorité :

- **Le fonctionnement du service** : fréquence de passage, heures et jours de fonctionnement, temps de transport, validité des titres de transport sur une large zone ;
- **Le confort du bus et la sécurité dans la conduite des chauffeurs** ;
- **L'ambiance entre les passagers**.

A maintenir, à conforter :

- **La communication pour une bonne compréhension de l'offre par les usagers** ;
- **Le réseau de points de vente** ;
- **Le coût du bus** ;
- **La qualité de l'accueil et l'amabilité de l'ensemble du personnel** (chauffeurs ou personnel d'accueil de la gare routière).

Résultats détaillés

SATISFACTION

1-Satisfaction globale

Moyenne et répartition des notes

Q1 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis du service des bus du Pays Voironnais, quelle note donneriez-vous ?

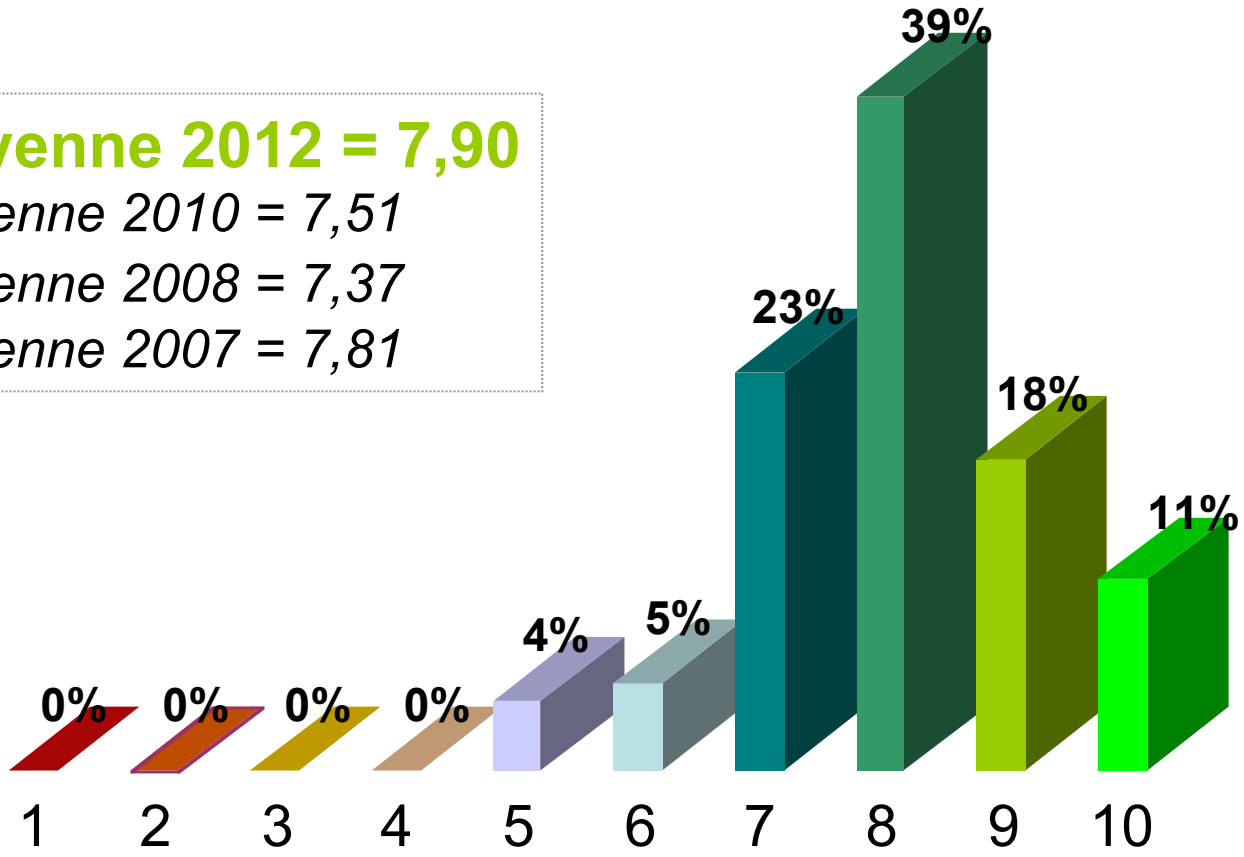
(594 répondants, 12 non répondants)

Moyenne 2012 = 7,90

Moyenne 2010 = 7,51

Moyenne 2008 = 7,37

Moyenne 2007 = 7,81



Une **note de satisfaction globale qui s'améliore** et qui enregistre le **meilleur score depuis 2007**.

Différences significatives

Satisfaction globale

Rappel moyenne : 7,90 / 10

Différences significatives

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
7,95	7,92	**8,14**	7,77

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
7,87	8,1	**7,66**

TAD	
Non utilisateur	Utilisateur
7,86	**8,16**

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,71	7,76	7,96	**8,54**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
7,73	7,81	7,79	7,89	**8,62**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
7,86	**7,74**	**8,56**	7,96

Sexe	
homme	femme
7,72	7,98

2-Satisfaction sur les lieux d'achat

Moyenne et répartition des notes

Q12 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis des lieux d'achat des titres de transport, quelle note donneriez-vous ?

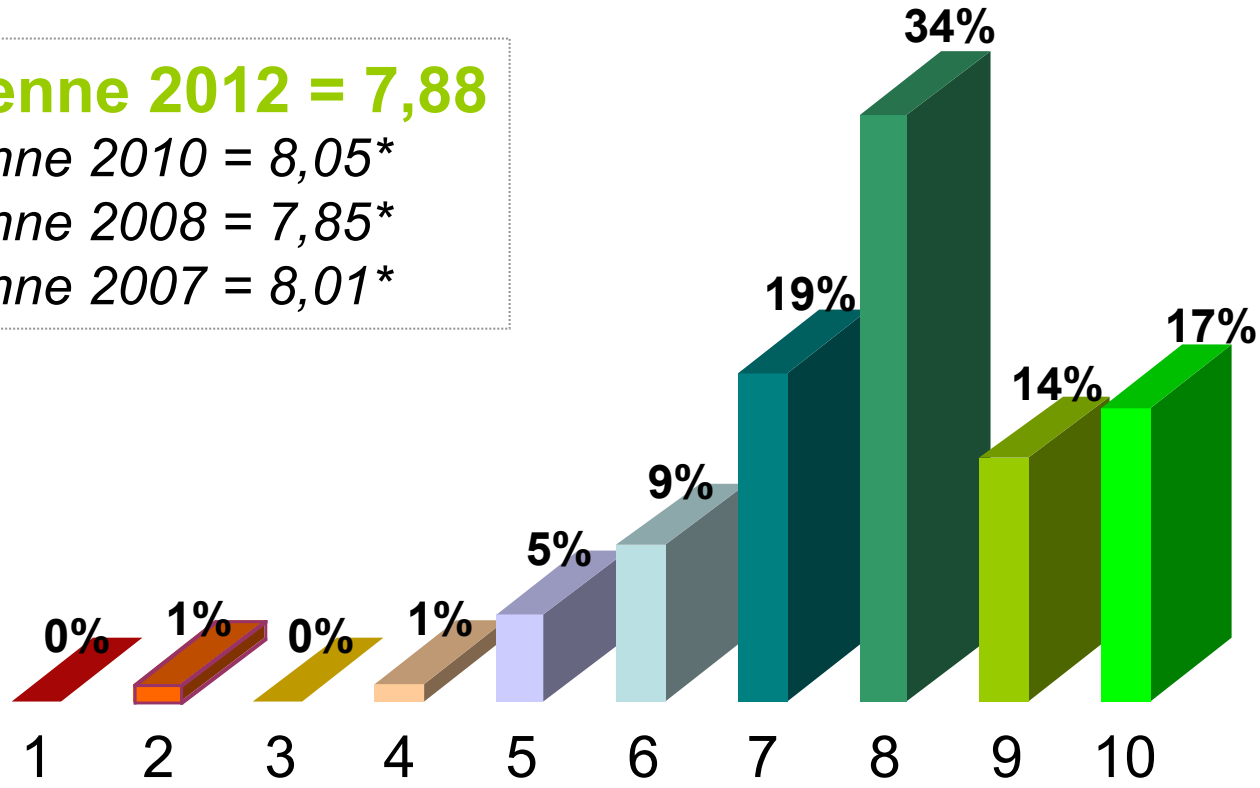
(567 répondants, 39 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,88

*Moyenne 2010 = 8,05**

*Moyenne 2008 = 7,85**

*Moyenne 2007 = 8,01**



Une note qui diminue légèrement par rapport à 2010 (mais attention aux comparaisons car l'intitulé de la question a changé).

** Le libellé de la question en 2007, 2008 et 2010 était différent : «Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis des moyens de paiement et des lieux d'achat des titres de transport, quelle note donneriez-vous? »*

Différences significatives

Les lieux d'achat des titres de transport

Rappel moyenne : 7,88 / 10

Différences significatives

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
7,84	7,81	7,91	**8,57**

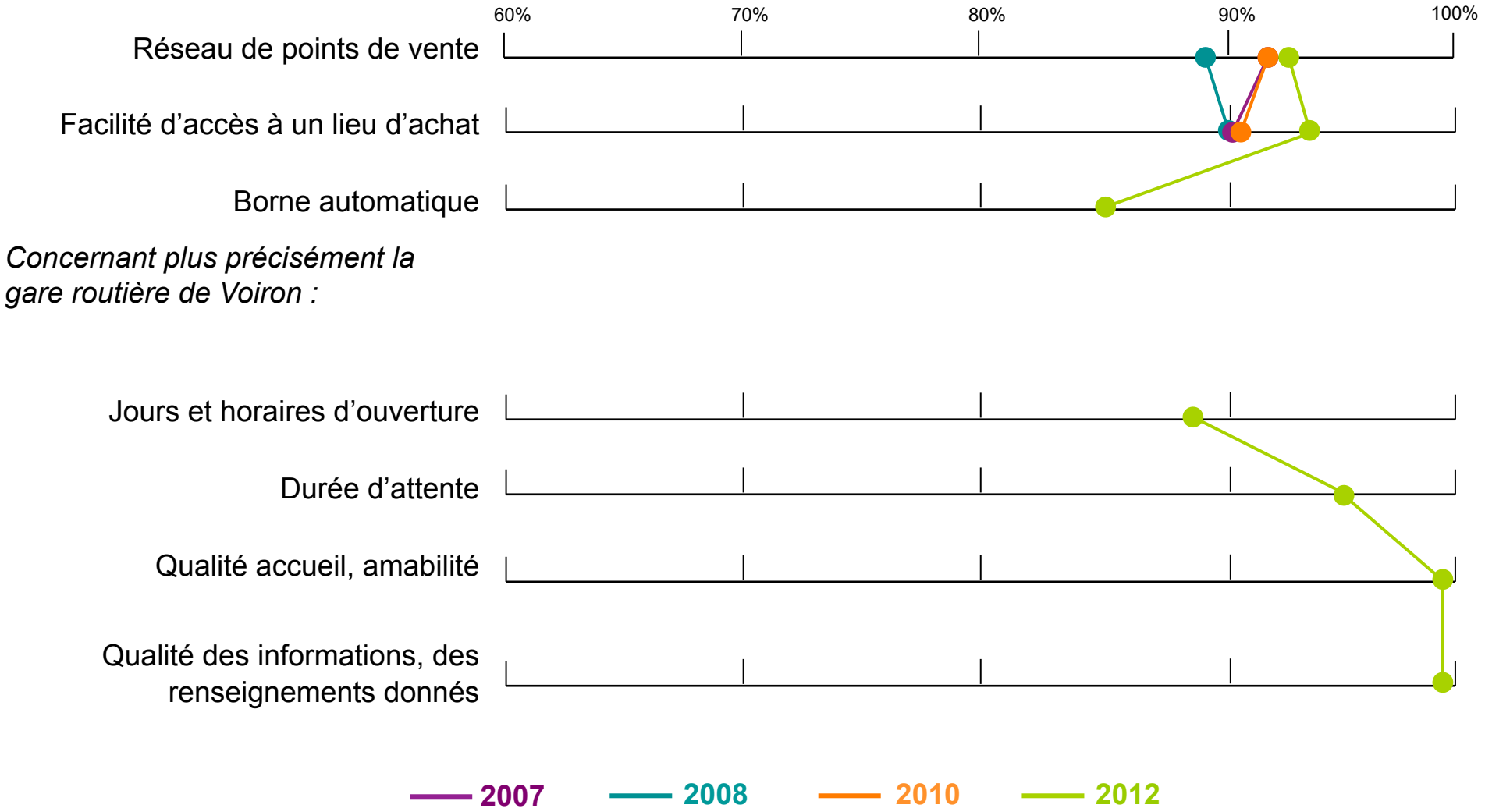
Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,73	7,96	**7,7**	**8,42**

Tarifs			
tarif salarié	tarif réduit 50%	tarif social	tarif jeune
7,67	**8,29**	7,72	7,8

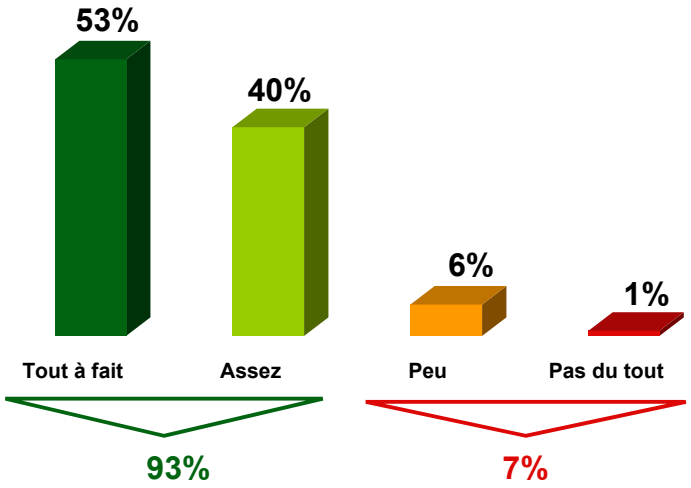
Sexe	
homme	femme
7,65	7,98

Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*



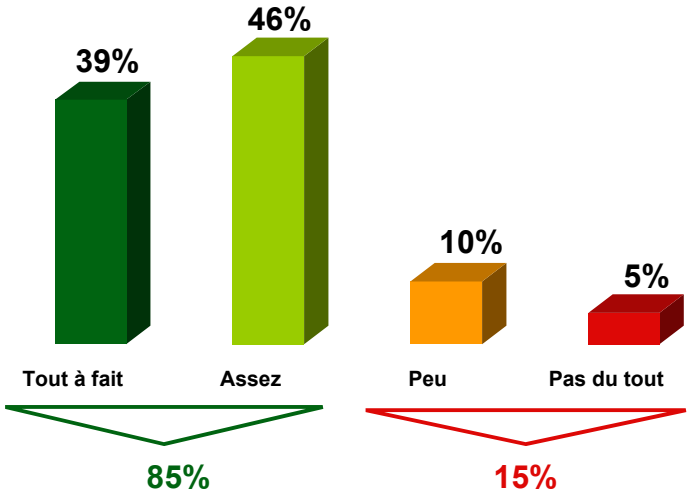
Q2 - Le réseau de points de vente de votre titre de transport *(564 répondants, 42 non-répondants)*



Différences significatives

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
96%	91%	**85%**	91%

Q3 - La borne automatique installée à proximité de la gare de Voiron *(239 répondants, 367 non-répondants)*



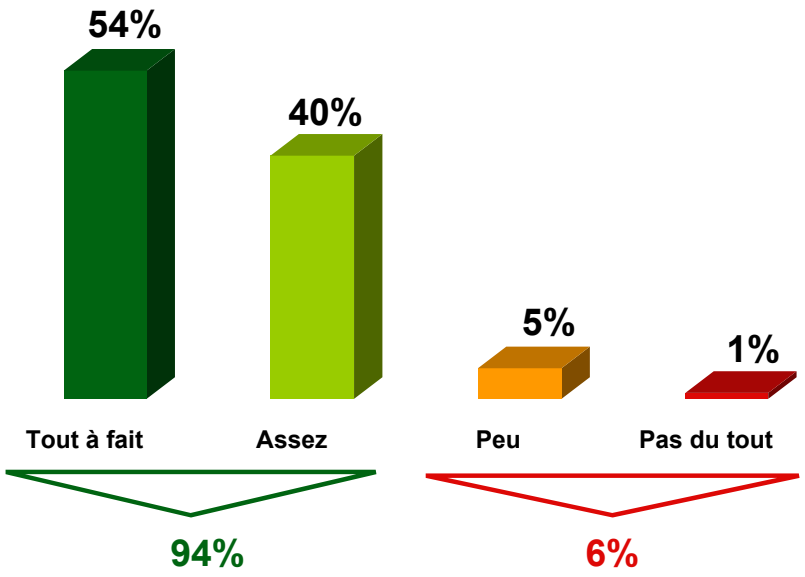
Différences significatives

Tarifs			
tarif salarié	tarif réduit 50%	tarif social	tarif jeune
69%	78%	**100%**	92%

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
93%	**80%**	**81%**	**93%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
72%	**93%**	86%	**96%**

Q4 - La facilité d'accès à un lieu d'achat (jours et horaires d'ouverture) *(547 répondants, 59 non-répondants)*

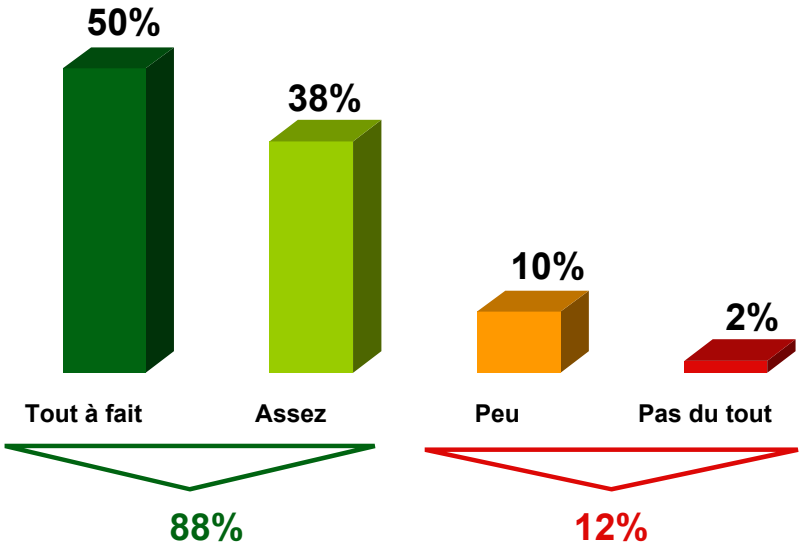


Différences significatives

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
88%	95%	96%	92%

Concernant plus précisément la gare routière de Voiron…

Q5 - Les jours et horaires d'ouverture *(522 répondants, 84 non-répondants)*



Différences significatives

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
80%	90%	90%	82%

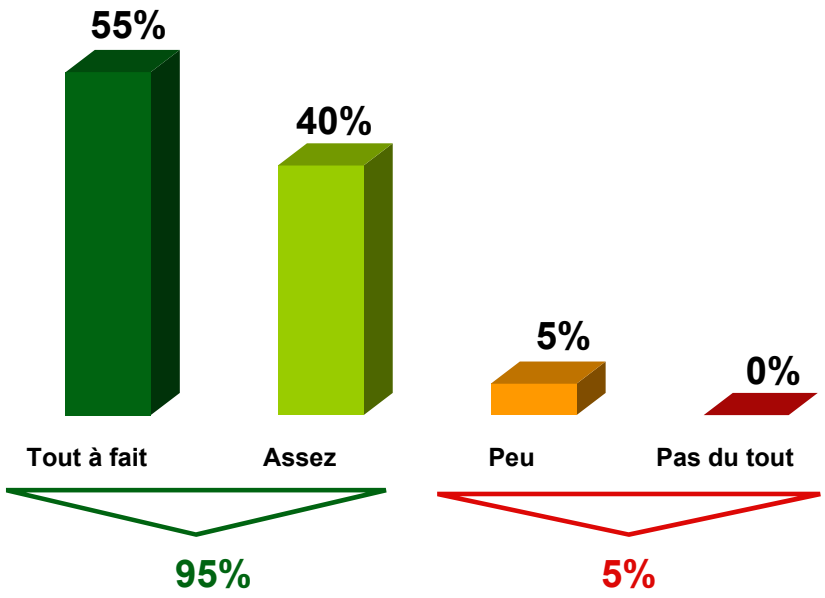
Titre		
Exclu - abonnés	Exclu - occasionnels	Mixtes
87%	88%	**100%**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
87%	85%	86%	89%	**98%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
86%	87%	**98%**	91%

Concernant plus précisément la gare routière de Voiron…

Q6 - La durée d'attente *(523 répondants, 83 non-répondants)*



Différences significatives

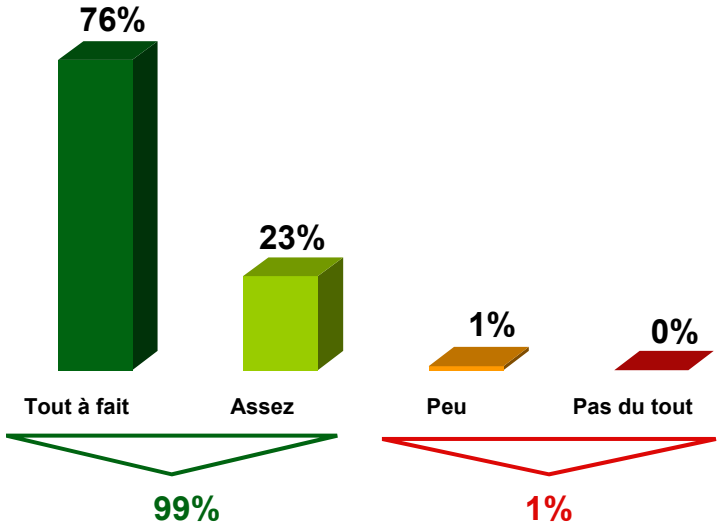
Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
90%	95%	97%	100%

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
92%	97%	92%	96%	**100%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
95%	94%	**100%**	94%

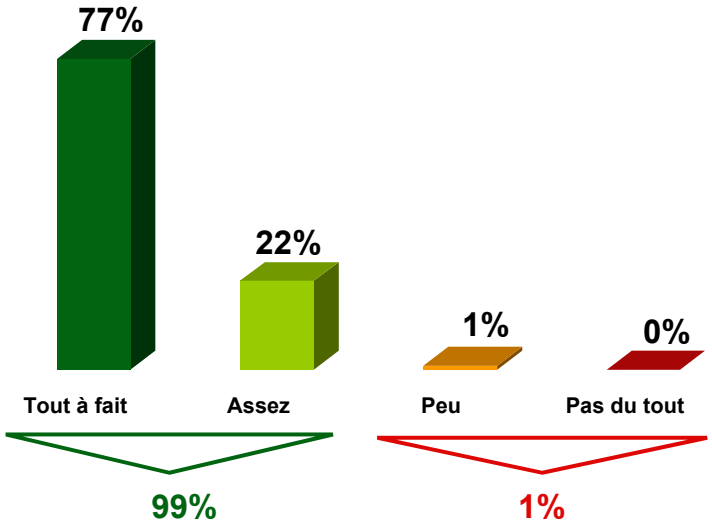
Concernant plus précisément la gare routière de Voiron…

Q7 - La qualité de l'accueil, l'amabilité *(528 répondants, 78 non-répondants)*



⇨ *Aucune différence significative*

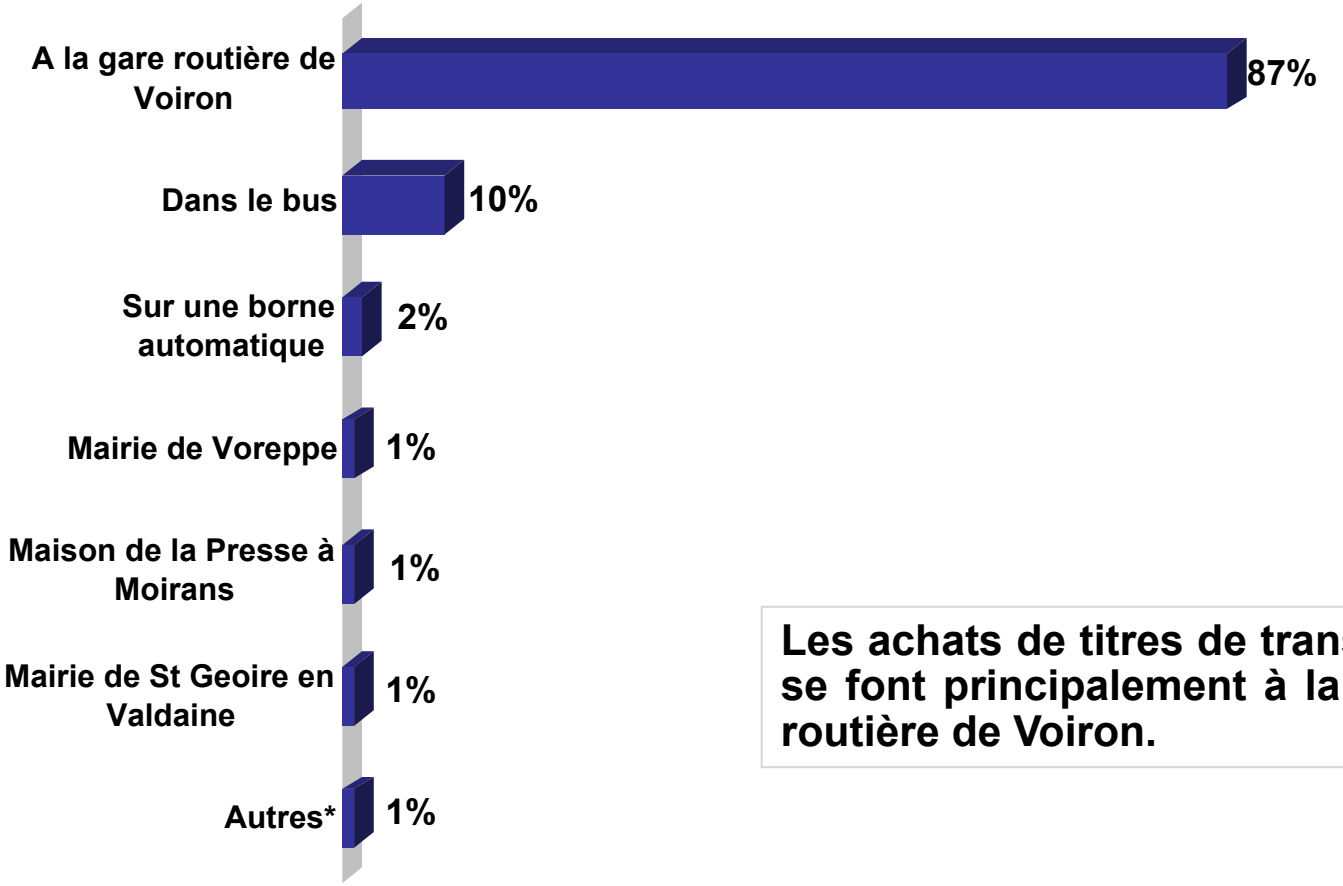
Q8 - La qualité des informations, des renseignements donnés *(521 répondants, 85 non-répondants)*



⇨ *Aucune différence significative*

Q9 : Où avez vous l'habitude d'acheter votre titre de transport ? *(580 répondants, 26 non-répondants)*

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%



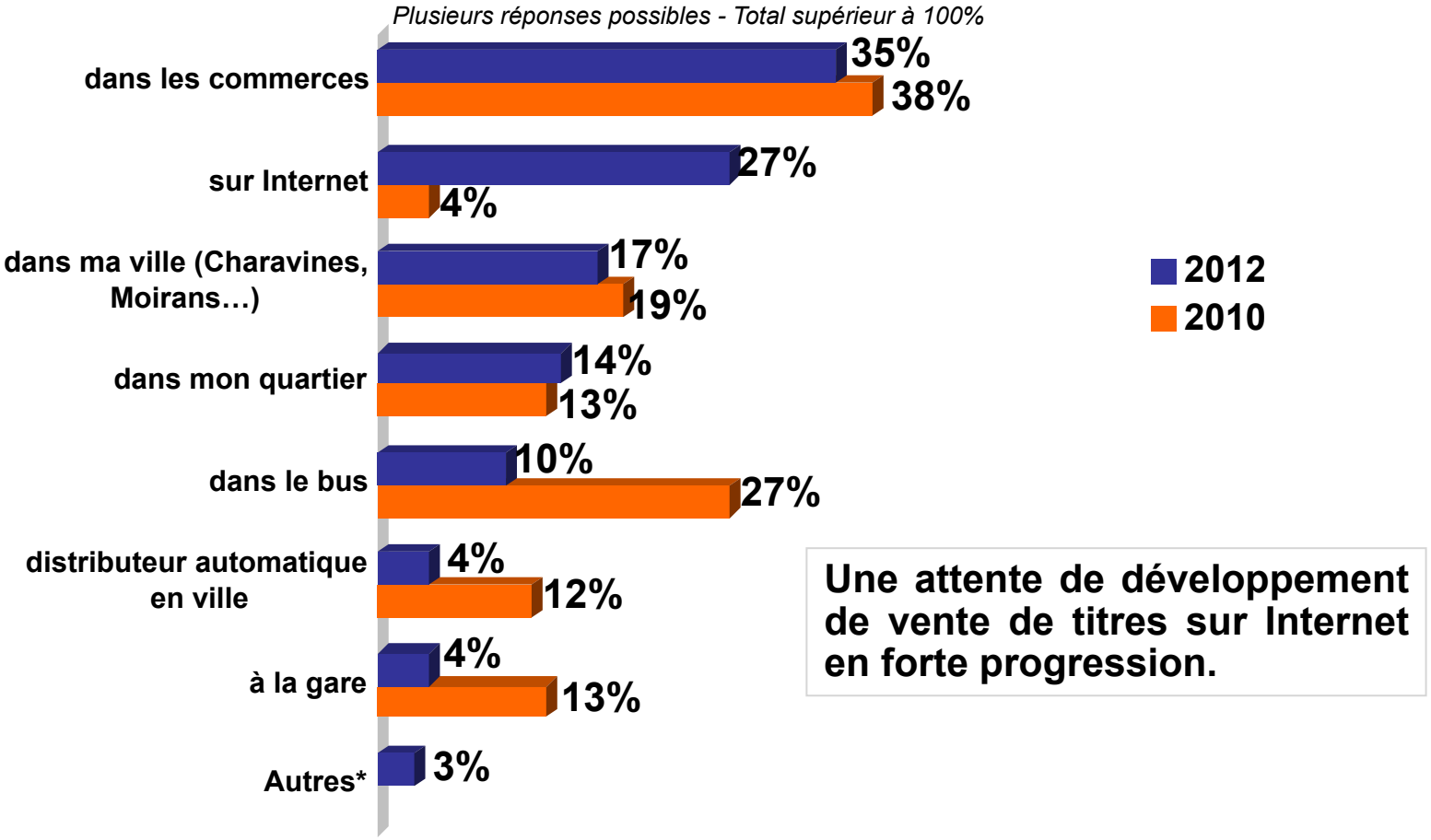
Les achats de titres de transport se font principalement à la gare routière de Voiron.

**Autres : Agence postale Brunetière Voiron (1), Service Transports du Pays Voironnais à Coublevie (1), Grenoble (1), Gare Rives (1)*

Q10 : Souhaiteriez-vous pouvoir acheter votre titre de transport ailleurs ? Où ? *(571 répondants, 35 non-répondants)*

⇨ **72%** des répondants déclarent **ne pas vouloir acheter leur titre de transport ailleurs**.

⇨ Les autres (160 usagers) souhaitent pouvoir l'acheter :

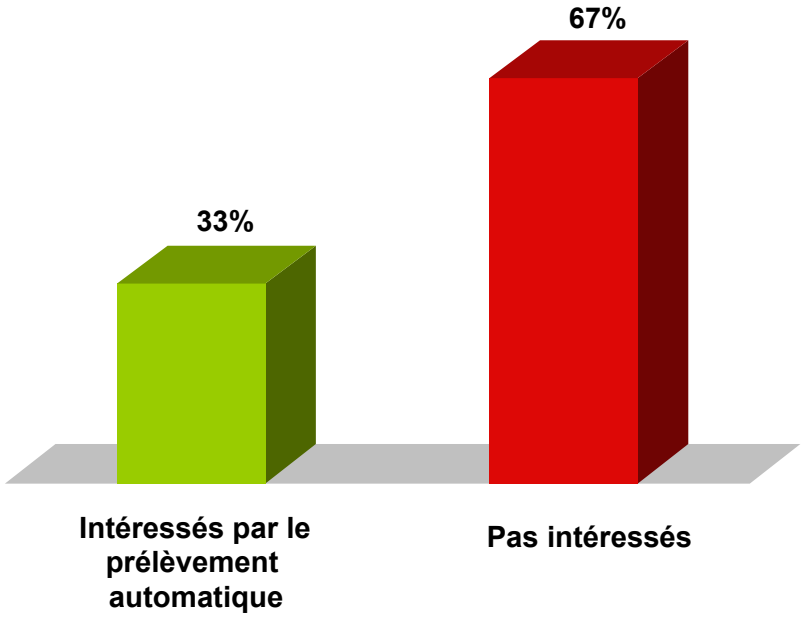


Une attente de développement de vente de titres sur Internet en forte progression.

**Autres : Sur mon lieu de travail (1), plus près de mon domicile (1), aux arrêts de bus (1)*

Q11 : Pour faciliter l'achat de l'abonnement annuel, le Pays Voironnais envisage de mettre en place un prélèvement automatique mensuel, seriez-vous intéressé ?

(473 répondants, 133 non-répondants)



Différences significatives (% « Intéressés »)

Titre		
Exclu - abonnés	Exclu - occasionnels	Mixtes
40%	**25%**	**52%**

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
44%	**27%**	34%	**7%**

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
40%	31%	**18%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
29%	**38%**	**15%**	**43%**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
40%	**38%**	34%	31%	**14%**

3-Satisfaction sur le coût du bus

Moyenne et répartition des notes

Q15 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis du coût du bus, quelle note donneriez-vous ?

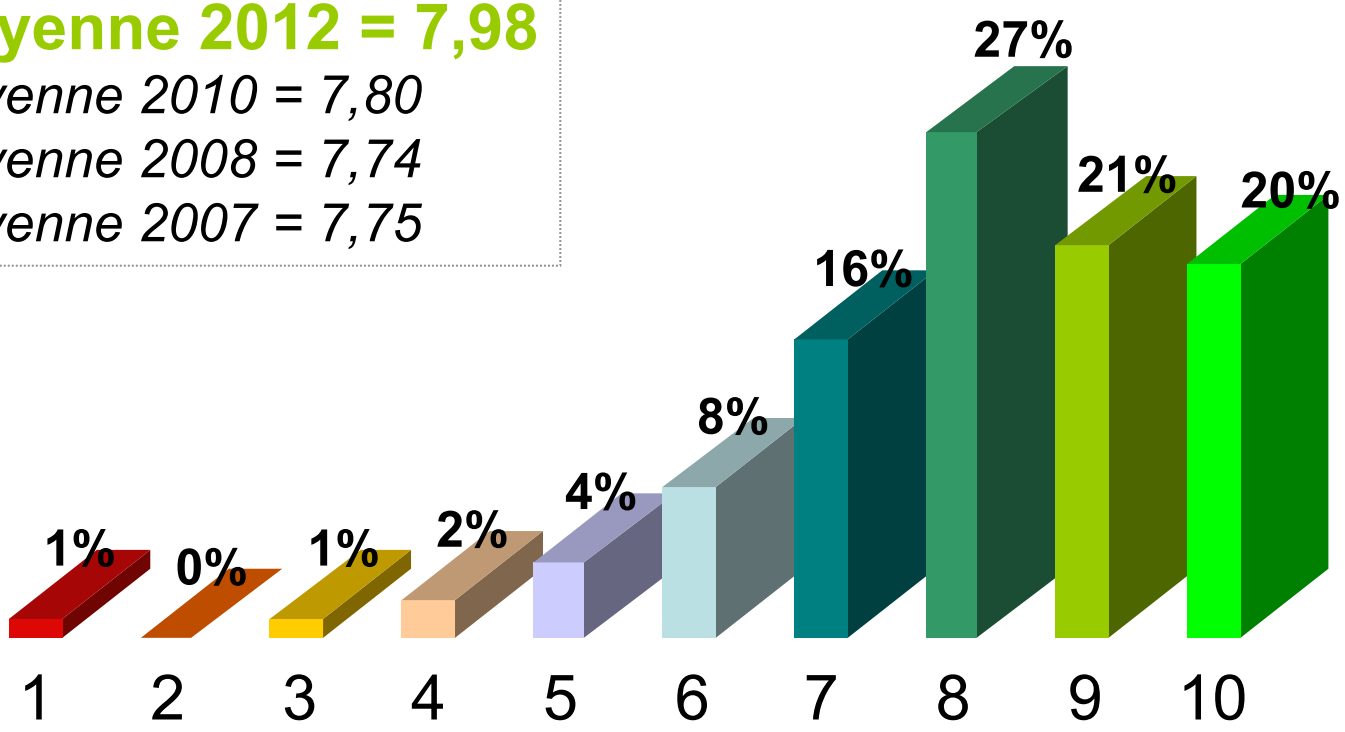
(576 répondants, 30 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,98

Moyenne 2010 = 7,80

Moyenne 2008 = 7,74

Moyenne 2007 = 7,75



Une note moyenne qui ne cesse d'augmenter depuis 2007.

Différences significatives

Le coût du bus

Rappel moyenne : 7,98 / 10

Différences significatives

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
7,76	7,82	**8,26**	**8,2**

Titre		
Exclu - abonnés	Exclu - occasionnels	Mixtes
8,2	**7,73**	**8,5**

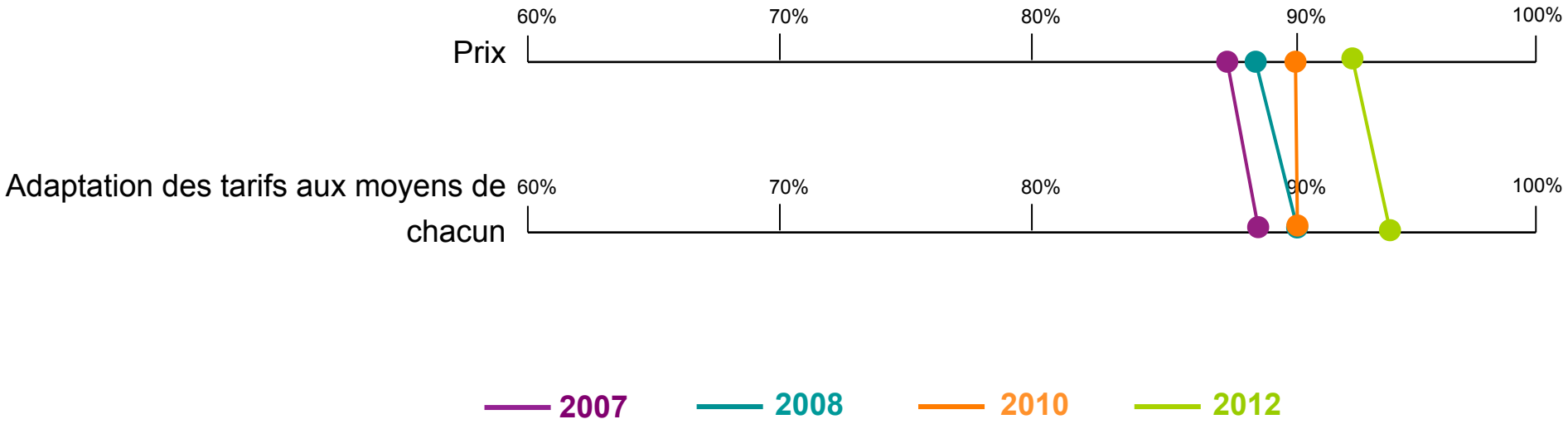
Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
8,09	8,04	**7,48**	8,11

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
8,16	8	**7,53**

Tarif réduit	
Oui	Non
8,16	**7,61**

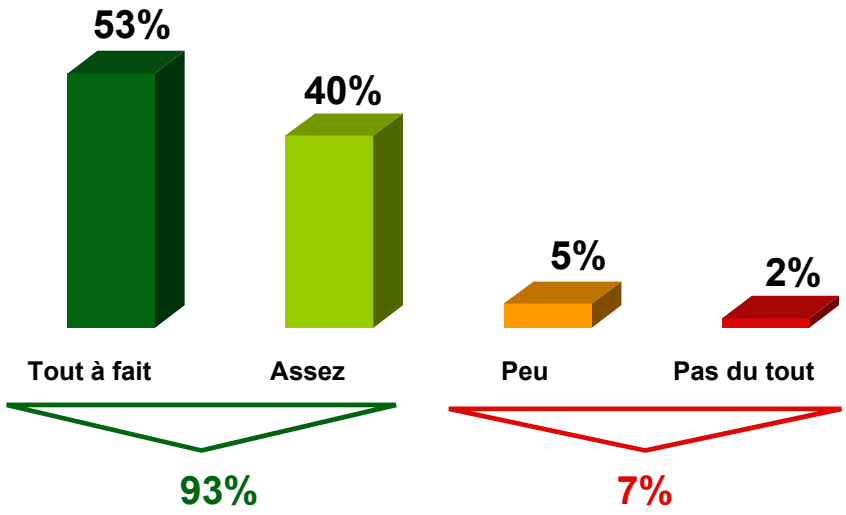
Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*



Des résultats qui augmentent et atteignent de très bons niveaux de satisfaction.

Q13 - Le prix que vous payez *(579 répondants, 27 non-répondants)*



Différences significatives

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
87%	90%	**97%**	**96%**

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
94%	94%	**86%**

Tarif réduit	
Oui	Non
96%	**86%**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
95%	95%	90%	92%	**87%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
93%	94%	**86%**	92%

Q13bis : Pouvez-vous me préciser ce qui n'est pas satisfaisant à vos yeux ? *(base : 30 répondants étant insatisfaits du prix, 10 non-répondants)*

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

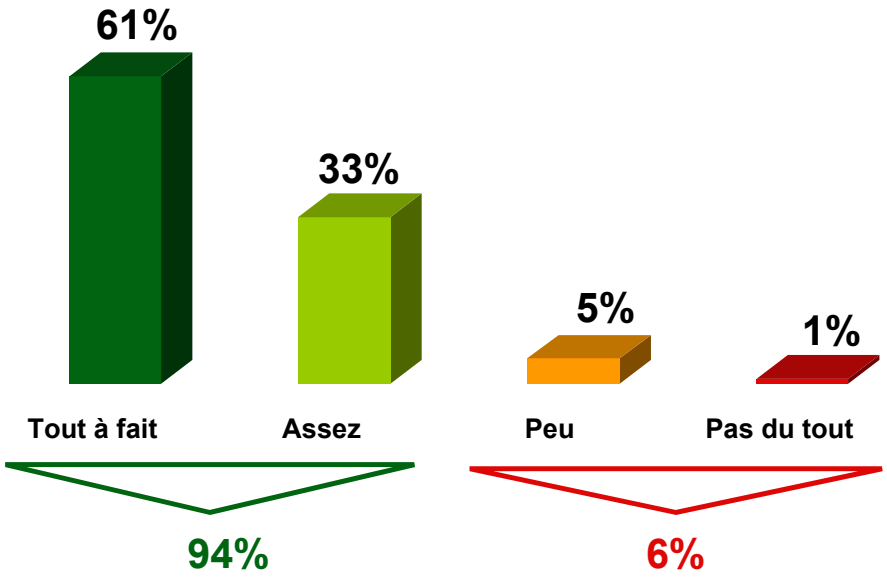
	Effectifs	%
Ticket à l'unité trop cher	**5**	**17%**
Prendre sa voiture et payer le parking est moins cher	4	13%
Trop cher, sans précision	4	13%
1euro : trop cher pour 1h	4	13%
Trop cher à l'année	3	10%
Trop cher pour faire une petite distance (ex : Moirans-Voiron)	2	7%
Trop cher pour l'aller-retour	2	7%
Trop cher pour les longs trajets	1	3%
Les familles nombreuses devraient avoir de bonnes réductions	1	3%
Certains scolaires payent alors que d'autres non	1	3%
Trop cher pour les personnes âgées	1	3%
Tarif différent selon les communes : les jeunes n'ont pas le droit au même tarif que ceux de Voiron	1	3%

Q13ter : Et que souhaiteriez-vous plutôt ? *(base : 26 répondants insatisfaits des prix, 14 non-répondants)*

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

	Effectifs	%
Tarifs moins chers	**9**	**35%**
Avoir un prix à la journée : 2 euros	4	15%
Proposez des tarifs moins chers pour les retraités	3	12%
Un ticket valable aller-retour	2	8%
Tarif plus avantageux pour les jeunes	2	8%
La gratuité	2	8%
Les personnes âgées ne devraient pas payer pour le peu de déplacements qu'elles font	1	4%
La gratuité pour les élèves	1	4%
Ticket à l'unité moins cher	1	4%
Abonnement gratuit pour les chômeurs	1	4%
Avoir les mêmes tarifs qu'à Voiron	1	4%

Q14 – L'adaptation des tarifs aux moyens de chacun *(540 répondants, 66 non-répondants)*



Différences significatives

Utilisation des transports en commun			Tarif réduit	
Fréquente	Régulière	Irrégulière	Oui	Non
95%	95%	**89%**	97%	**87%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
94%	97%	**83%**	93%

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
96%	97%	95%	93%	**85%**

4-Satisfaction sur les possibilités d'usage qu'offre le titre de transport

Moyenne et répartition des notes

Q18 - Globalement sil fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis des possibilités d'usage qu'offre votre titre de transport, quelle note donneriez-vous ?

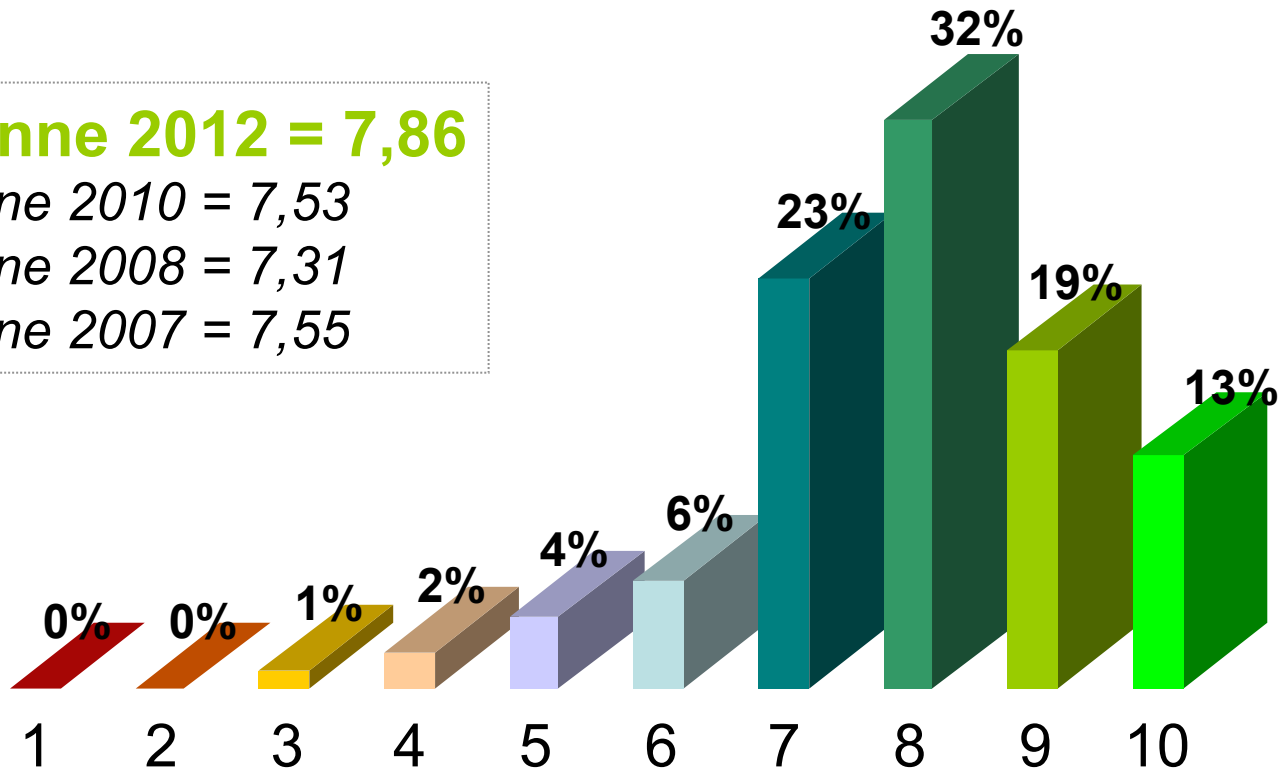
(506 répondants, 100 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,86

Moyenne 2010 = 7,53

Moyenne 2008 = 7,31

Moyenne 2007 = 7,55



Un niveau de satisfaction qui augmente et qui devient supérieur à ceux obtenus sur les mesures précédentes.

Différences significatives

Les possibilités d'usage qu'offre votre titre de transport

Rappel moyenne : 7,86 / 10

Différences significatives

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
7,63	7,9	**8,22**	7,77

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,7	7,84	7,86	**8,27**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
7,82	**7,74**	**8,32**	**8,11**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
7,66	7,86	8	7,91	**8,32**

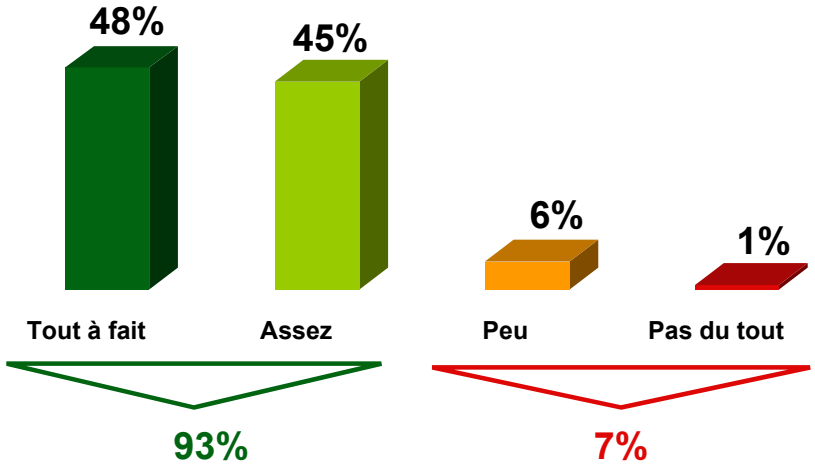
Sexe	
homme	femme
7,69	7,94

Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*

Le taux de satisfaction sur la validité du titre sur d'autres réseaux de transport progresse encore fortement cette année (+13 points)

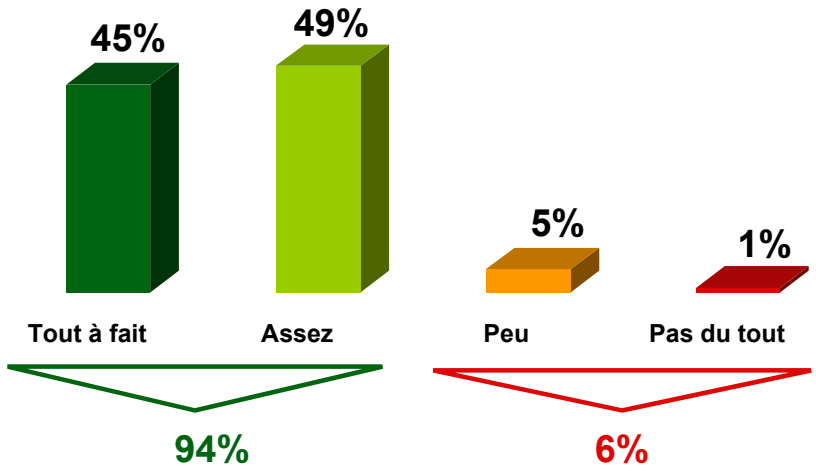
Q16 : La validité de votre titre de transport sur une large zone géographique *(511 répondants, 95 non-répondants)*



Différences significatives

Tarifs			
tarif salarié	tarif réduit 50%	tarif social	tarif jeune
94%	**98%**	94%	91%

Q17 : La validité de votre titre de transport sur d'autres réseaux *(437 répondants, 169 non-répondants)*



Différences significatives

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
93%	93%	**100%**	92%

5-Satisfaction sur l'accessibilité aux arrêts et aux bus

Moyenne et répartition des notes

Q23 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis de l'accessibilité de l'arrêt et du bus et ainsi que le confort de l'attente, quelle note donneriez-vous ?

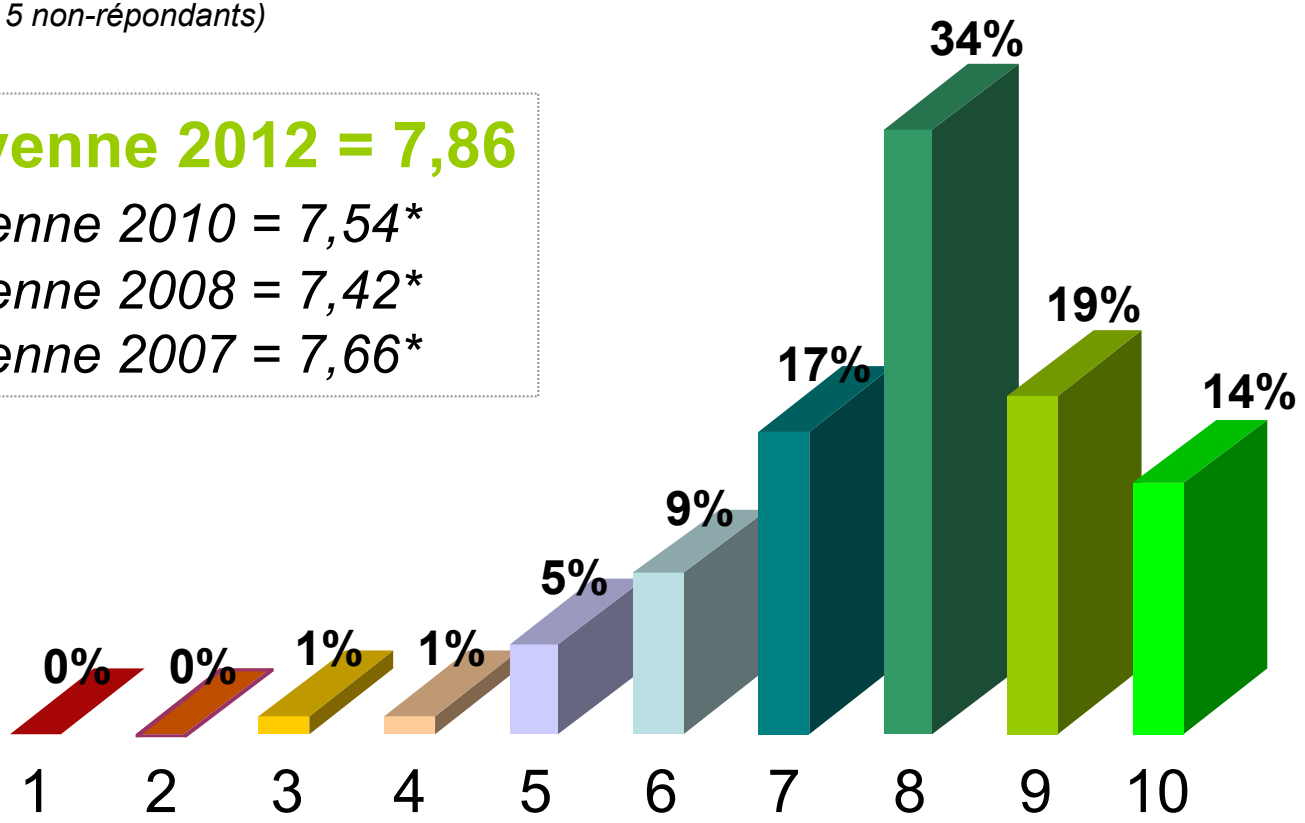
(601 répondants, 5 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,86

*Moyenne 2010 = 7,54**

*Moyenne 2008 = 7,42**

*Moyenne 2007 = 7,66**



Une note moyenne qui atteint un bon niveau

** Les années précédentes, la note sur « l'accessibilité de l'arrêt et du bus et le confort de l'attente » était séparée en 2 notes « Accessibilité physique » et « Durée et confort de l'attente ». Des moyennes ont été effectuées pour comparer les résultats à la mesure 2012.*

Différences significatives

L'accessibilité de l'arrêt et du bus et ainsi que le confort de l'attente

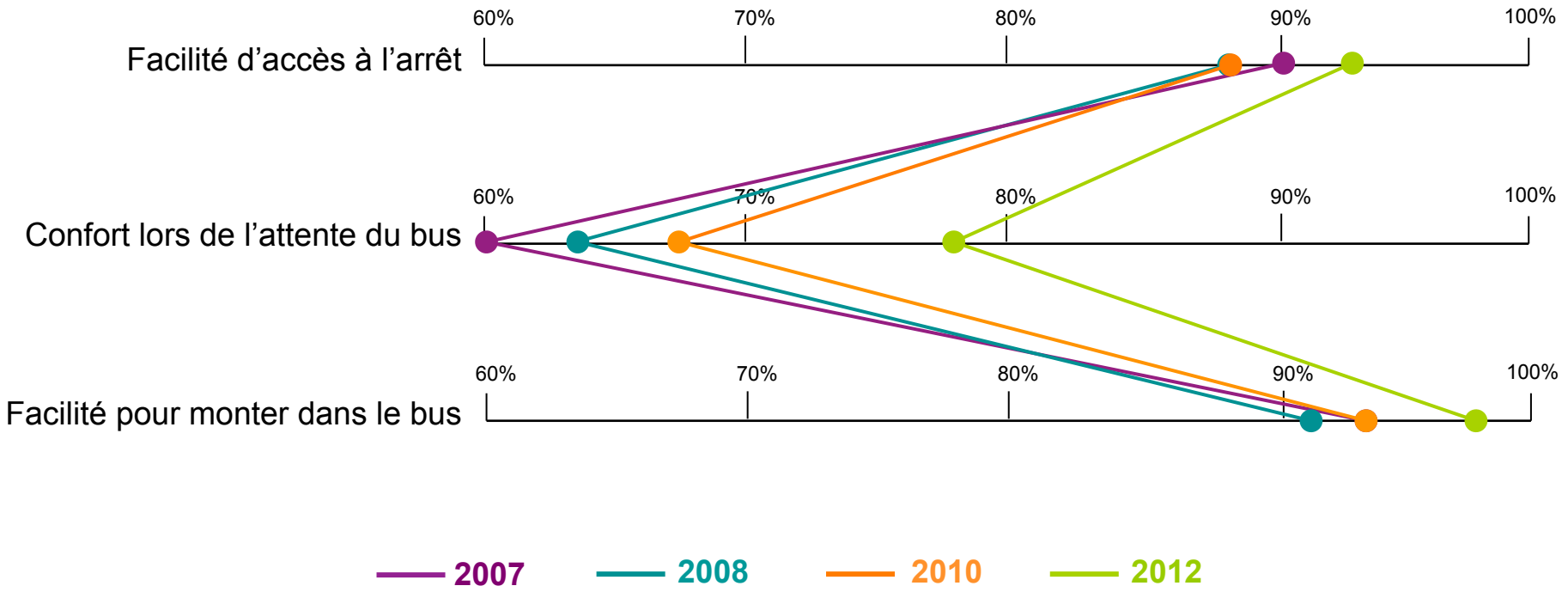
Rappel moyenne : 7,86 / 10

Différences significatives

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,88	**7,64**	7,89	**8,18**

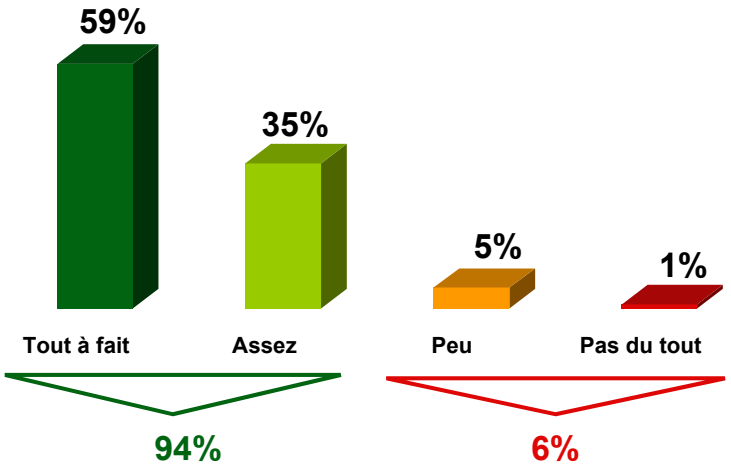
Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*



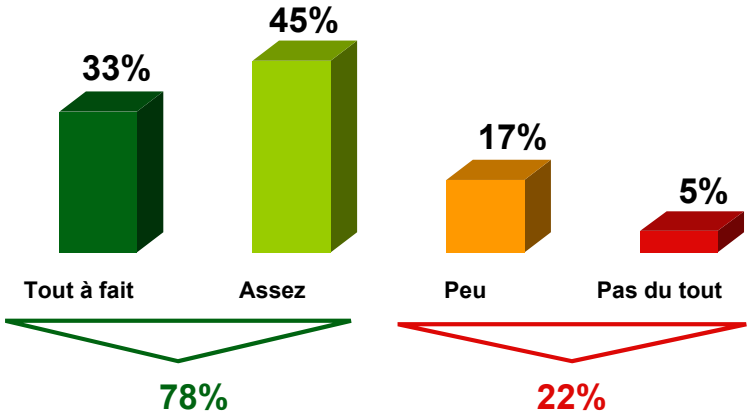
Des indicateurs à la hausse sur l'ensemble des critères. Une amélioration plus marquée sur le confort lors de l'attente du bus (+ 11 points).

Q19 : La facilité d'accès à l'arrêt du bus *(606 répondants)*



⇨ *Aucune différence significative*

Q20 : Le confort que vous pouvez souhaiter lors de l'attente du bus *(602 répondants, 4 non répondants)*



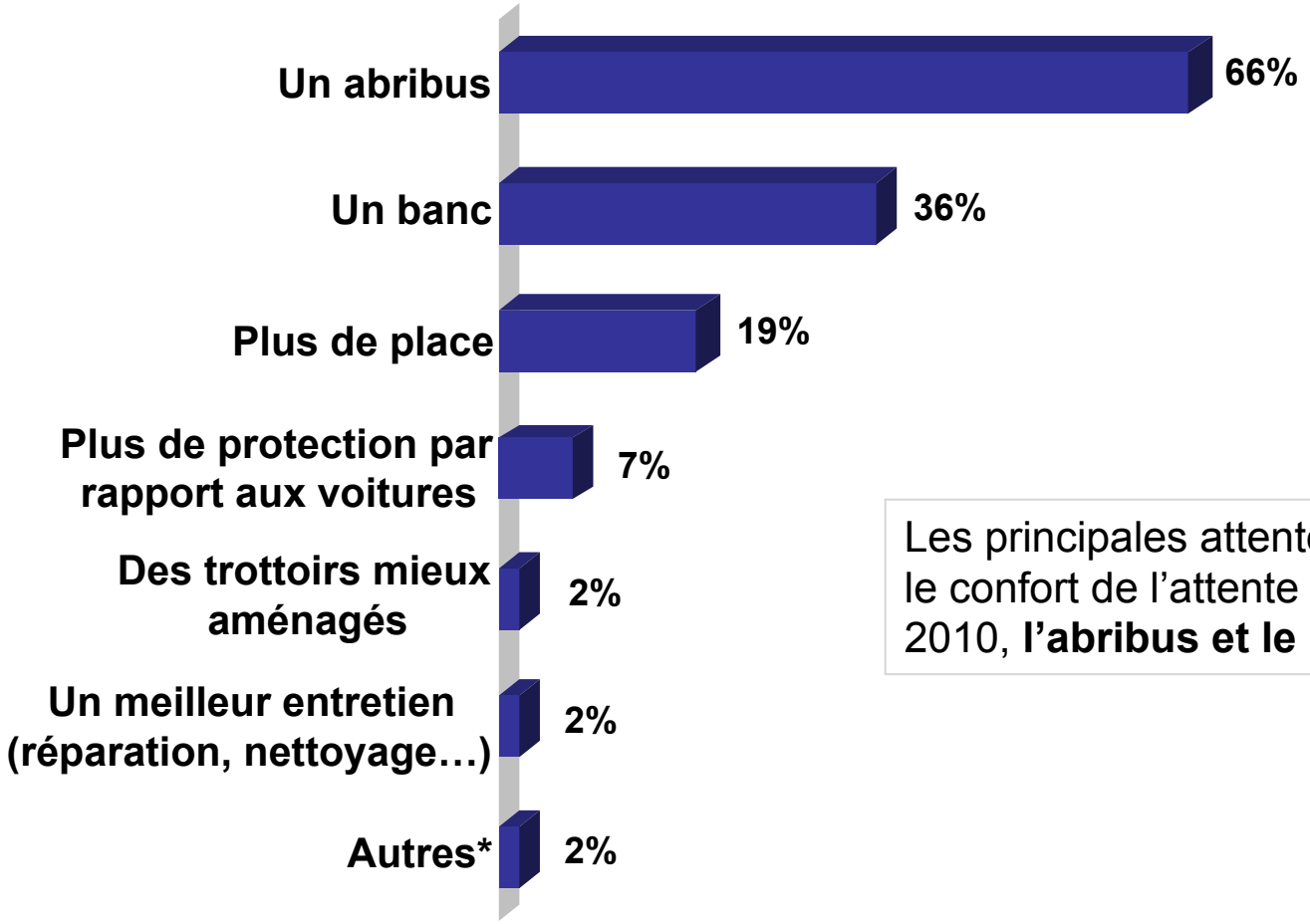
Différences significatives

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
80%	75%	78%	82%	**68%**

Tarifs			
tarif salarié	tarif réduit 50%	tarif social	tarif jeune
76%	**68%**	**90%**	80%

Q21 : Que souhaiteriez-vous pour améliorer votre confort ? *Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%*

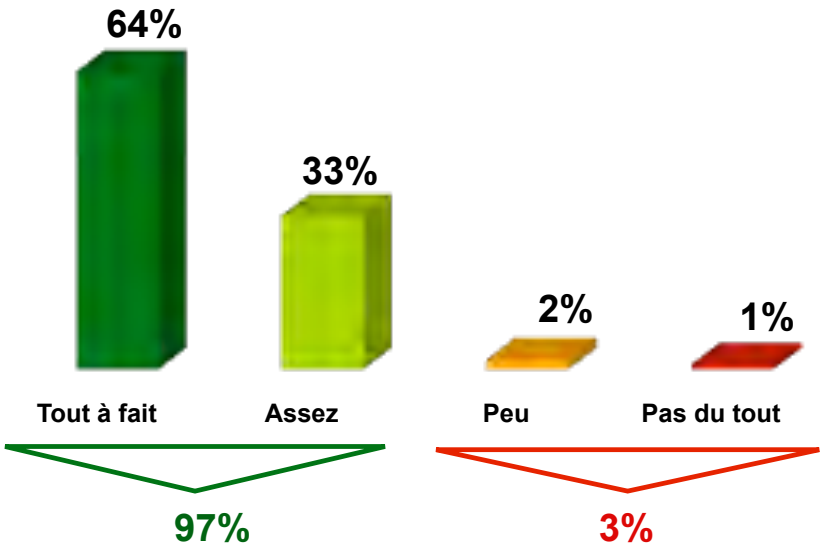
(122 répondants étant insatisfaits du confort de l'attente, 10 non-répondants)



Les principales attentes pour améliorer le confort de l'attente sont, comme en 2010, **l'abribus et le banc.**

**Autres : veiller au fonctionnement des panneaux électroniques (1), Plus d'arrêts (1), Mettre des cendriers, des poubelles (1)*

Q22 : La facilité pour monter dans le bus ou le car *(603 répondants, 3 non répondants)*



Différences significatives

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
99%	98%	96%	95%	**90%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
98%	99%	**89%**	**89%**

Sexe	
homme	femme
100%	95%

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
98%	98%	**100%**	92%

6-Satisfaction sur la fréquence, la ponctualité et la durée du transport

Moyenne et répartition des notes

Q27 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis de la fréquence, la ponctualité et de la durée du transport, quelle note donneriez-vous ?

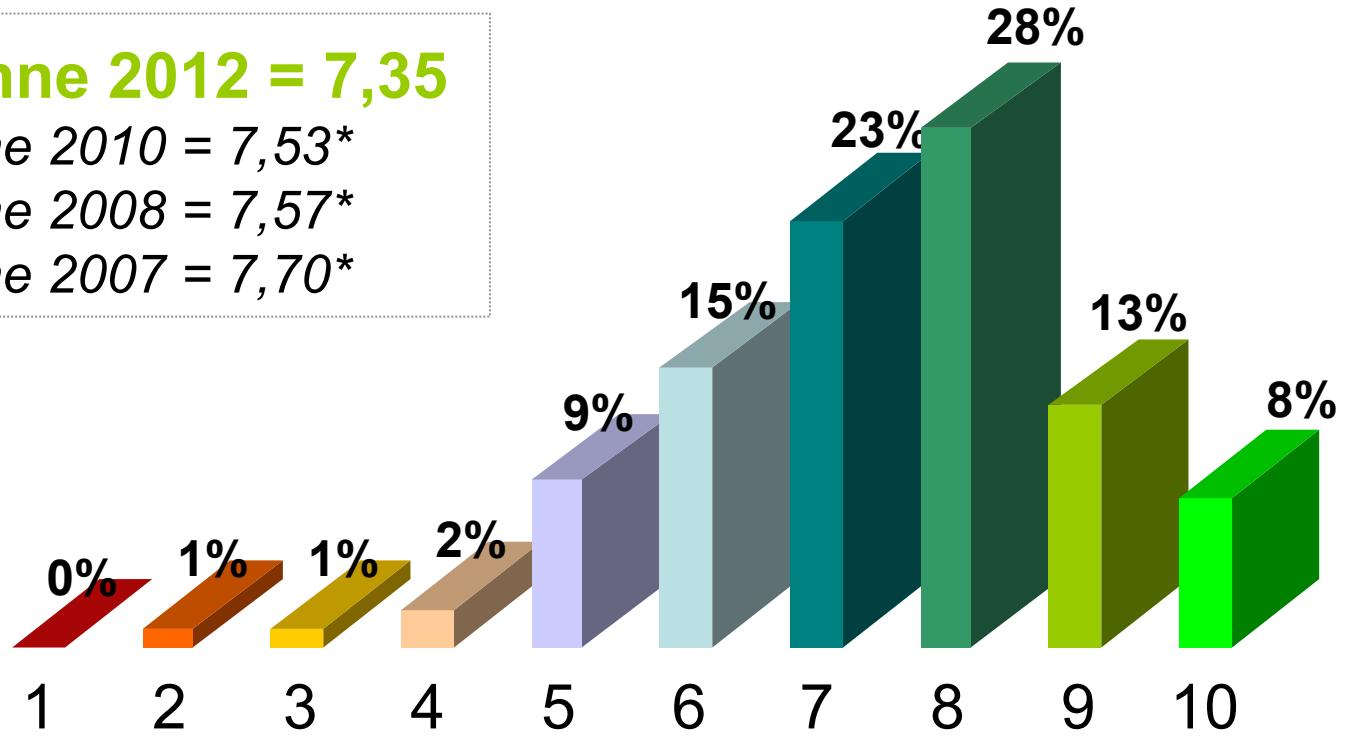
(600 répondants, 6 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,35

*Moyenne 2010 = 7,53**

*Moyenne 2008 = 7,57**

*Moyenne 2007 = 7,70**



Un niveau de satisfaction en baisse par rapport aux mesures précédentes.

** Le libellé de la question en 2007, 2008 et 2010 était légèrement différent : « Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis de la ponctualité et de la durée du transport, quelle note donneriez-vous ? » (le terme « fréquence » n'apparaissait pas)*

Différences significatives

La fréquence, la ponctualité et la durée du transport

Rappel moyenne : 7,35 / 10

Différences significatives

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
7,5	7,45	7,47	**7,15**

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,15	7,21	7,48	**7,99**

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
7,42	7,32	7,31	**8,07**

TAD	
Non utilisateur	Utilisateur
7,3	**7,68**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
7,21	7,17	7,21	7,39	**8,01**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
7,34	**7,14**	**7,99**	**7,51**

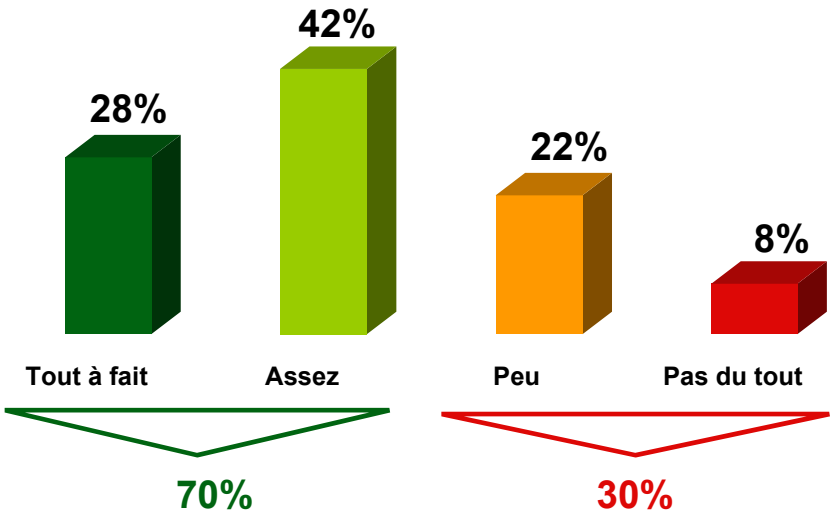
Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*

La fréquence de passage des bus engendre une proportion importante d'insatisfaits (30%).

La ponctualité du bus est mieux évaluée cette année (+ 5 points par rapport à 2010) et la satisfaction sur la rapidité du transport reste stable.

Q24 : La fréquence de passage de votre/vos ligne(s) *(604 répondants, 2 non-répondants)*



Différences significatives

Ligne urbaine la plus utilisée			
L1	L2	L3	L20 (14 répondants)
77%	76%	58%	64%

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
66%	64%	76%	80%

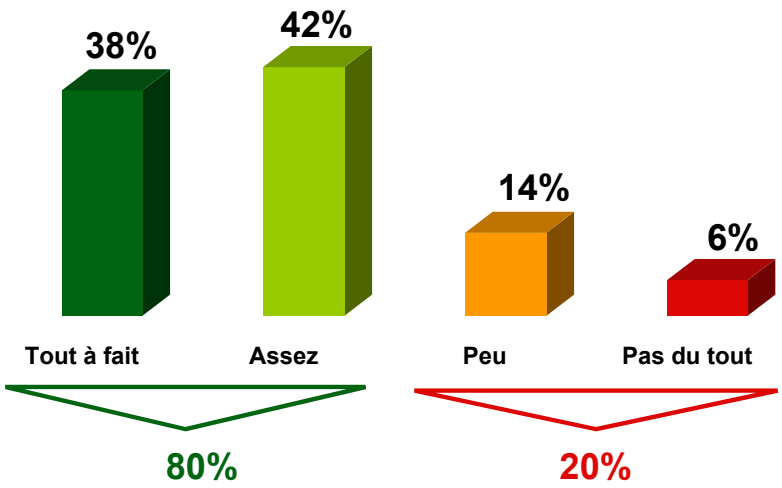
Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
71%	73%	63%

TAD	
Non utilisateur	Utilisateur
73%	56%

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
67%	64%	82%	77%

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
67%	70%	80%	71%

Q25 : La ponctualité du bus *(604 répondants, 2 non-répondants)*



Différences significatives

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
78%	88%	74%	100%

TAD	
Non utilisateur	Utilisateur
78%	94%

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
88%	89%	79%	69%

Tarifs			
tarif salarié	tarif réduit 50%	tarif social	tarif jeune
94%	89%	80%	68%

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
72%	89%	86%

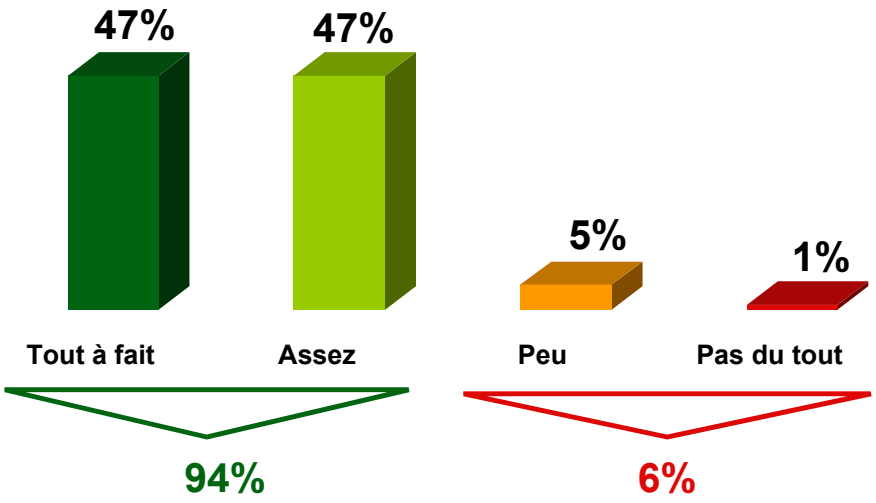
Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
71%	69%	86%	88%	100%

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
70%	84%	89%	93%

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
88%	68%	100%	86%

Ligne urbaine la plus utilisée			
L1	L2	L3	L20 (14 répondants)
82%	64%	80%	93%

Q26 : La durée, la rapidité du transport *(605 répondants, 1 non-répondant)*



Différences significatives

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
92%	92%	94%	95%	**99%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
93%	92%	**99%**	**97%**

7-Satisfaction sur la sécurité et le confort du transport

Moyenne et répartition des notes

Q31 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis de la sécurité et du confort du transport, quelle note donneriez-vous ?

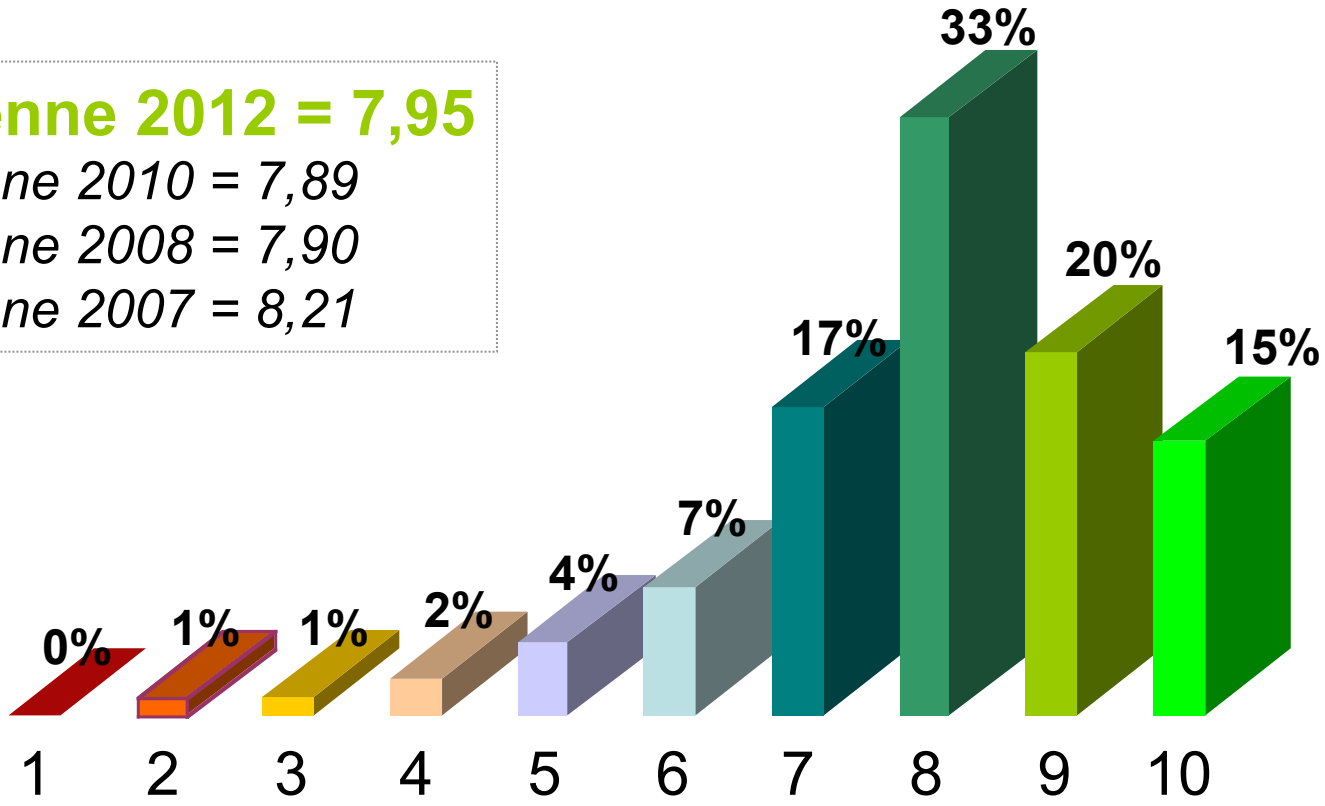
(590 répondants, 16 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,95

Moyenne 2010 = 7,89

Moyenne 2008 = 7,90

Moyenne 2007 = 8,21



Un niveau de satisfaction qui **se stabilise à un bon niveau**.

Différences significatives

La sécurité et le confort du transport

Rappel moyenne : 7,95 / 10

Différences significatives

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
7,92	**8,19**	**7,66**

TAD	
Non utilisateur	Utilisateur
7,88	**8,37**

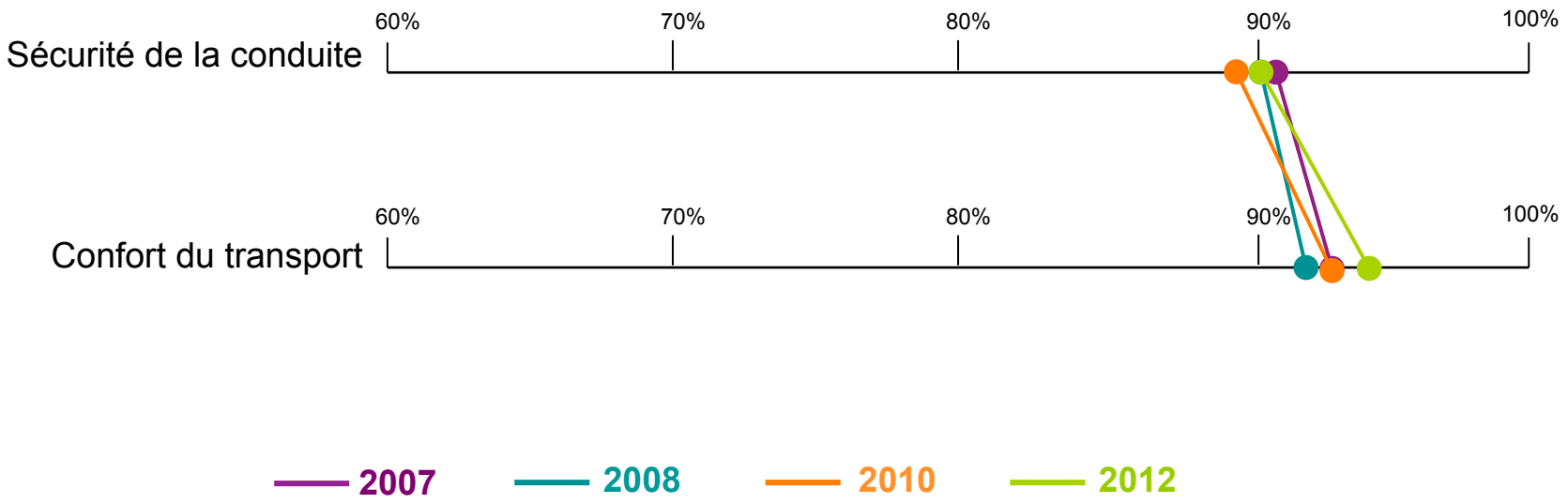
Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,93	**7,69**	7,89	**8,47**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
7,93	7,86	**7,8**	7,88	**8,4**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
7,84	7,94	**8,35**	7,84

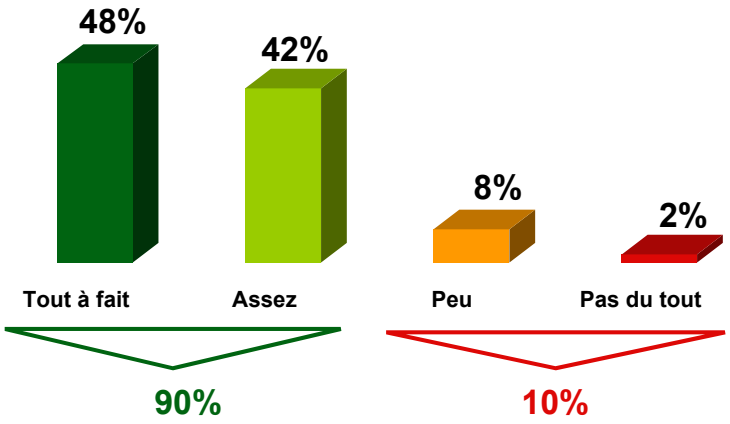
Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*



De bons résultats, stables d'une mesure à l'autre.

Q28 : La sécurité de la conduite du chauffeur *(599 répondants, 7 non-répondants)*



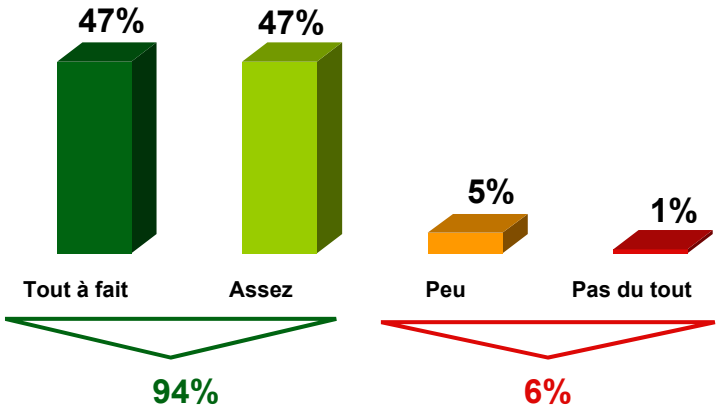
Différences significatives

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
90%	95%	**85%**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
90%	95%	86%	**85%**	**99%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
86%	92%	**99%**	**84%**

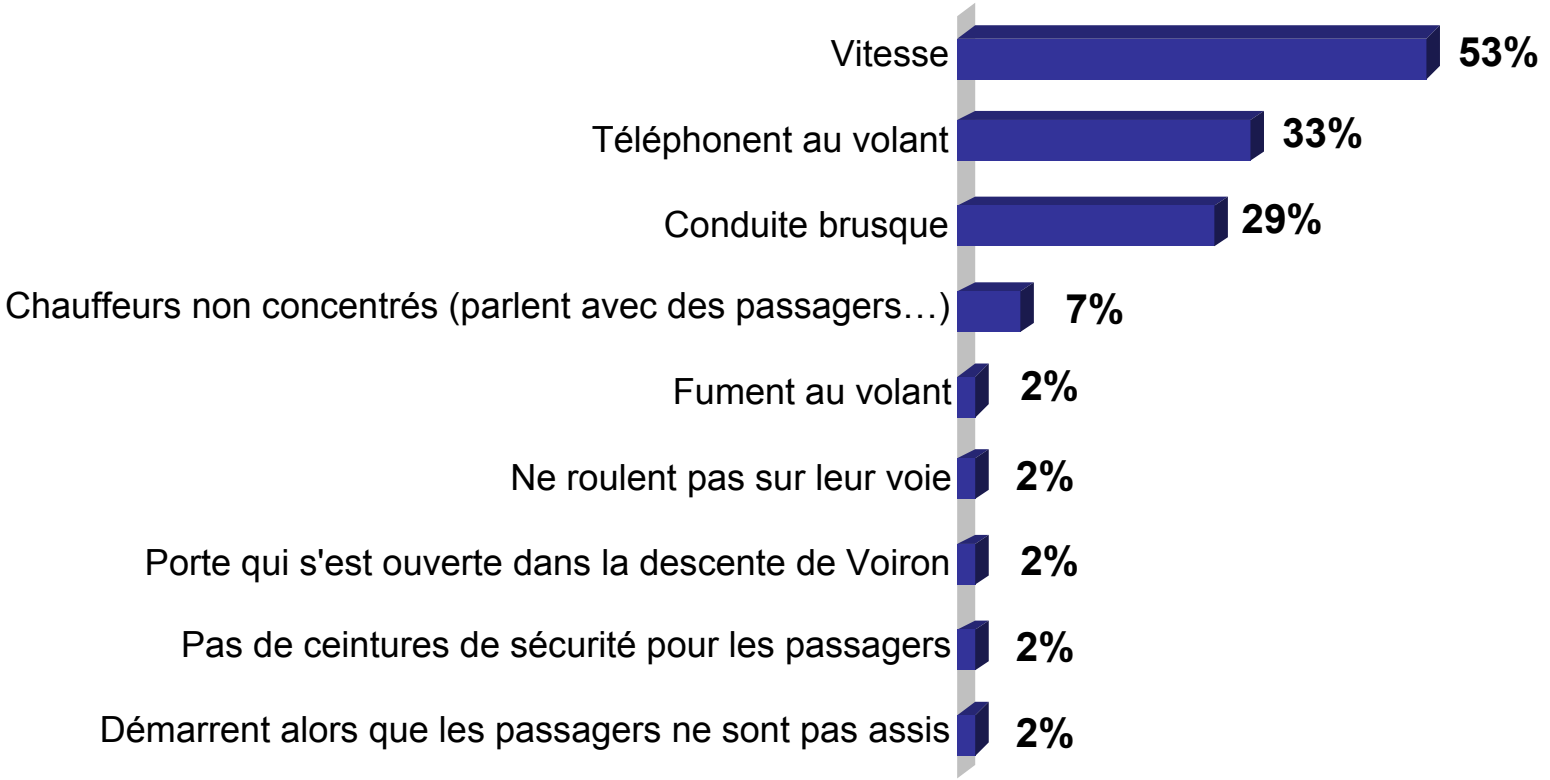
Q30 : Le confort du transport *(598 répondants, 8 non-répondants)*



⇨ *Aucune différence significative*

Q29 : Pourquoi êtes-vous insatisfait de la sécurité de la conduite du chauffeur ? *Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%*

(55 répondants étant insatisfaits, 5 non-répondants)



La vitesse, le téléphone au volant et la conduite brusque restent les principales causes d'insatisfaction de la sécurité de la conduite du chauffeur.

8-Satisfaction sur l'accueil, la sécurité et l'ambiance dans le bus

Moyenne et répartition des notes

Q36 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis de l'accueil, la sécurité et l'ambiance dans le bus, quelle note donneriez-vous ?

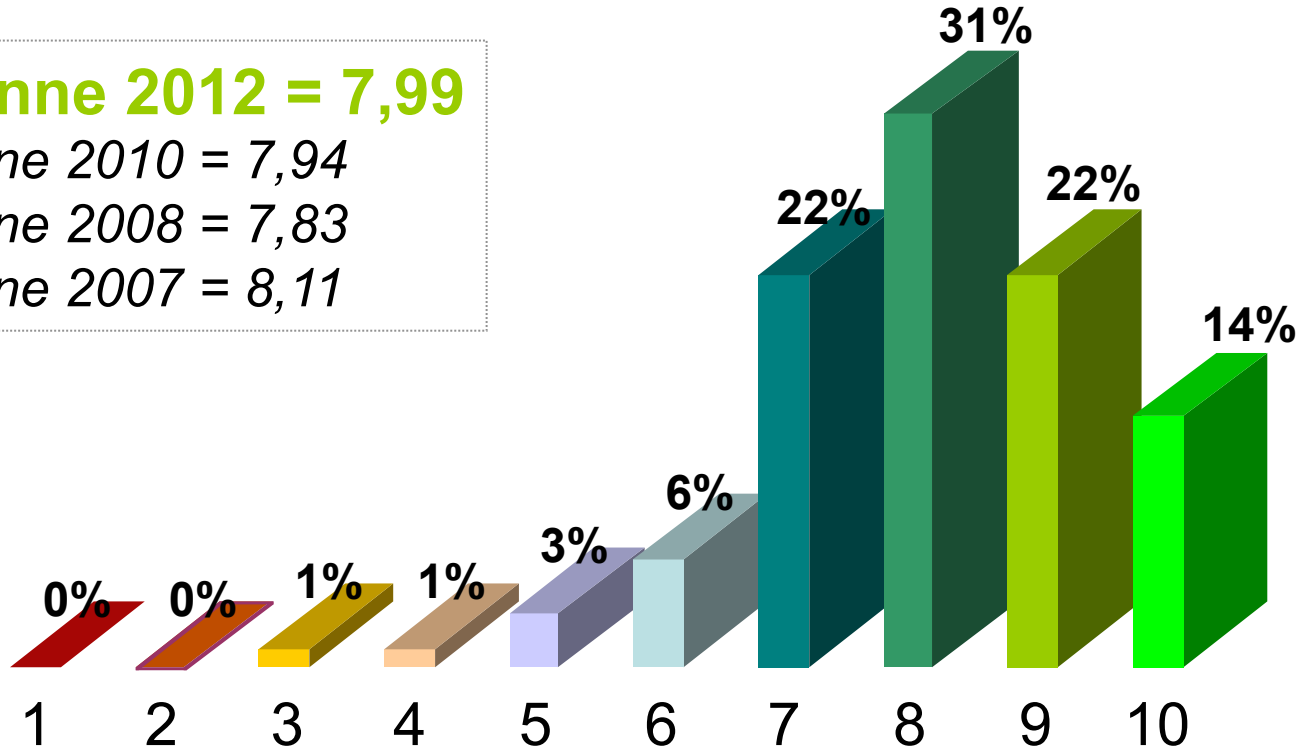
(598 répondants, 8 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,99

Moyenne 2010 = 7,94

Moyenne 2008 = 7,83

Moyenne 2007 = 8,11



Un bon niveau de satisfaction qui reste similaire à celui de 2010.

Différences significatives

L'accueil, la sécurité et l'ambiance dans le bus

Rappel moyenne : 7,99 / 10

Différences significatives

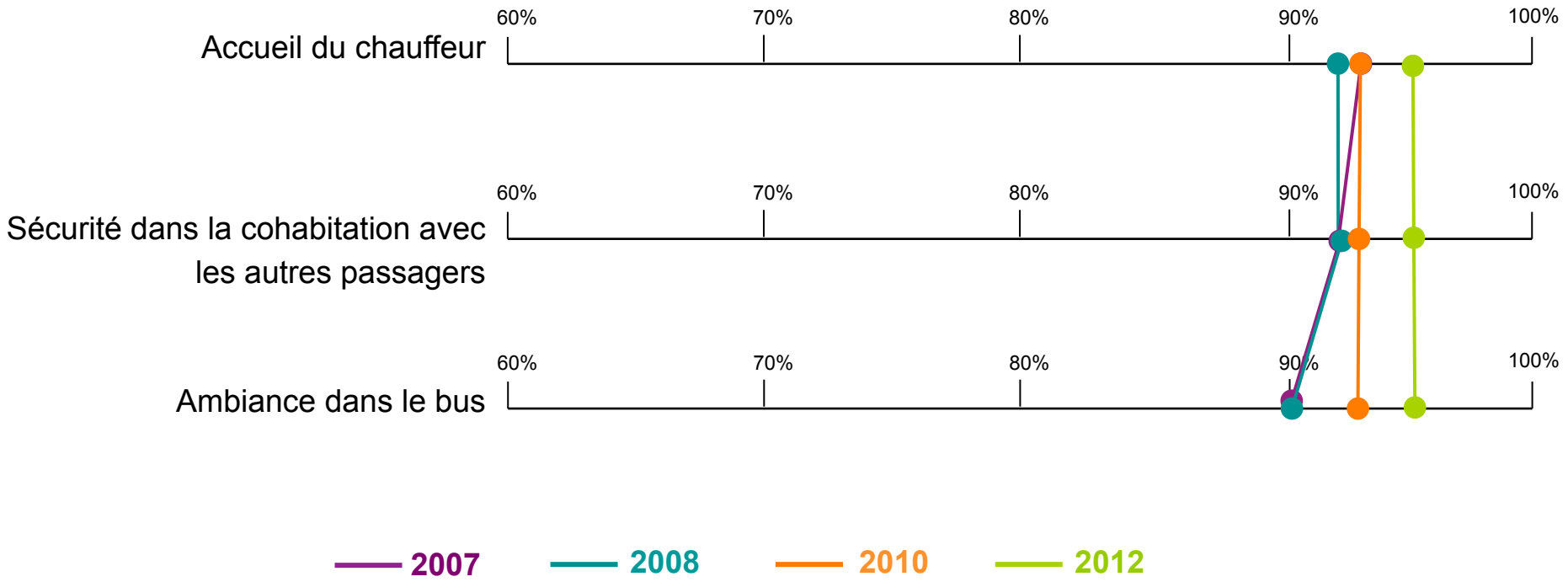
Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
7,93	**8,18**	**7,78**

TAD	
Non utilisateur	Utilisateur
7,9	**8,51**

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,95	7,86	**7,76**	**8,54**

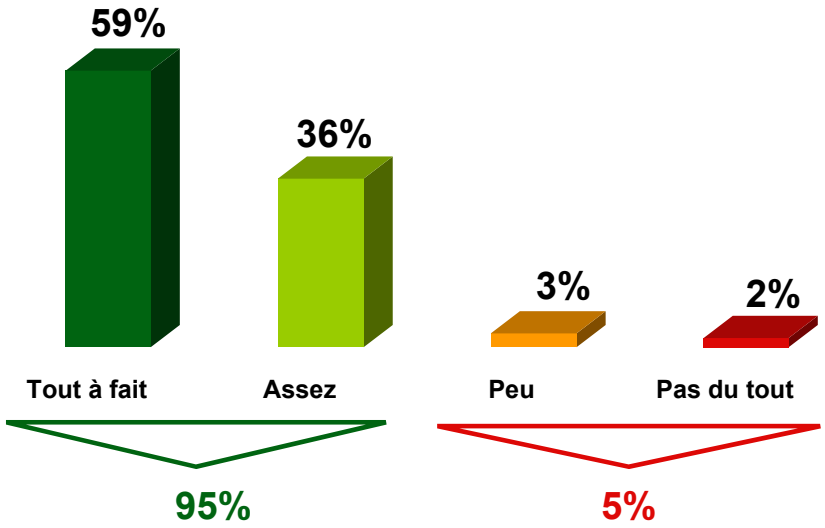
Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*



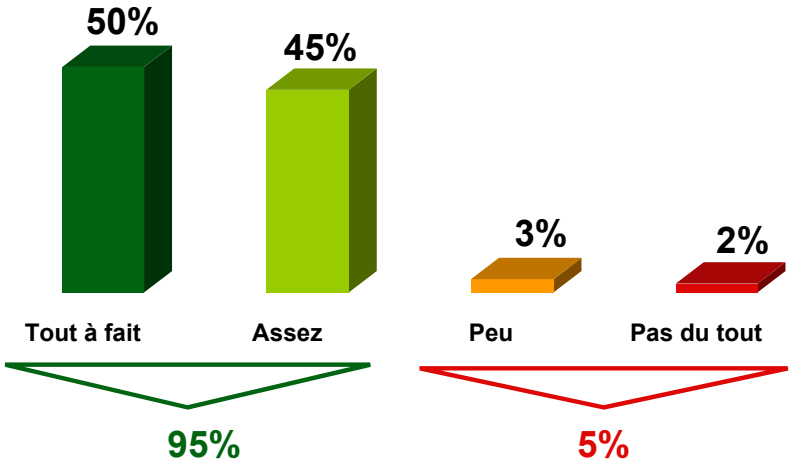
De très bons niveaux de satisfaction, supérieurs aux mesures précédentes.

Q32 : L'accueil du chauffeur *(602 répondants, 4 non-répondants)*



⇨ *Aucune différence significative*

Q33 : La sécurité dans la cohabitation avec les autres passagers *(604 répondants, 2 non-répondants)*



Différences significatives

Ligne urbaine la plus utilisée			
L1	L2	L3	L20 (14 répondants)
97%	**87%**	98%	**100%**

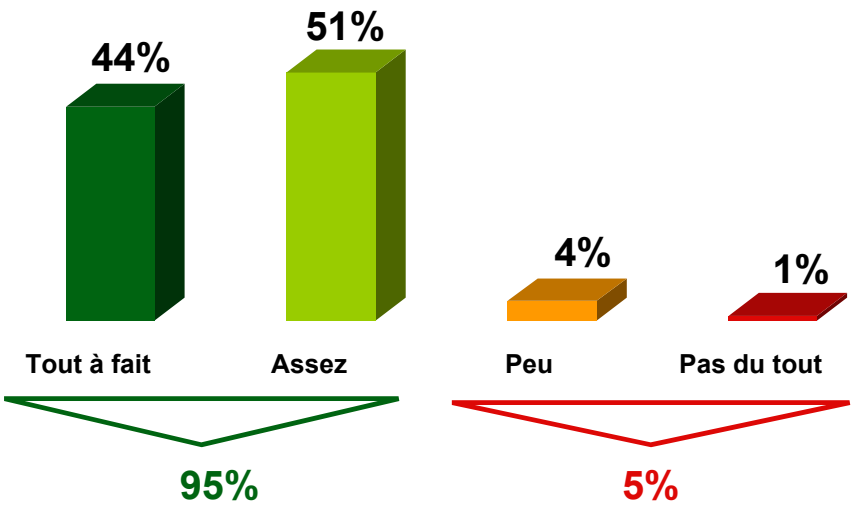
Q34 : Pourquoi êtes-vous insatisfait de la sécurité dans la cohabitation avec les autres passagers ?

(30 répondants étant insatisfaits)

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

	Effectifs	%
Des jeunes perturbent la tranquilité des autres passagers	**11**	**37%**
Agressions verbales	6	20%
Des gens bruyants	5	17%
Du monde	4	13%
C'est assez mal fréquenté	4	13%
Bousculades	2	7%
Des jeunes qui ne laissent pas les places assises	1	3%
Il faudrait plus d'agents de contrôle	1	3%
Lorsque le bus est plein, les enfants ne peuvent pas se tenir, c'est dangereux	1	3%
Difficultés à se tenir debout quand trop de monde	1	3%
Agressions physiques, les conducteurs ne font rien, c'est "la loi du plus fort"	1	3%

Q35 : L'ambiance dans le bus entre les passagers *(591 répondants, 15 non-répondants)*



Différences significatives

Ligne urbaine la plus utilisée			
L1	L2	L3	L20 (14 répondants)
98%	**91%**	**100%**	**100%**

9-Satisfaction sur la desserte du bus et l'enchaînement des correspondances

Moyenne et répartition des notes

Q41 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis de la desserte du bus et l'enchaînement des correspondances, quelle note donneriez-vous ?

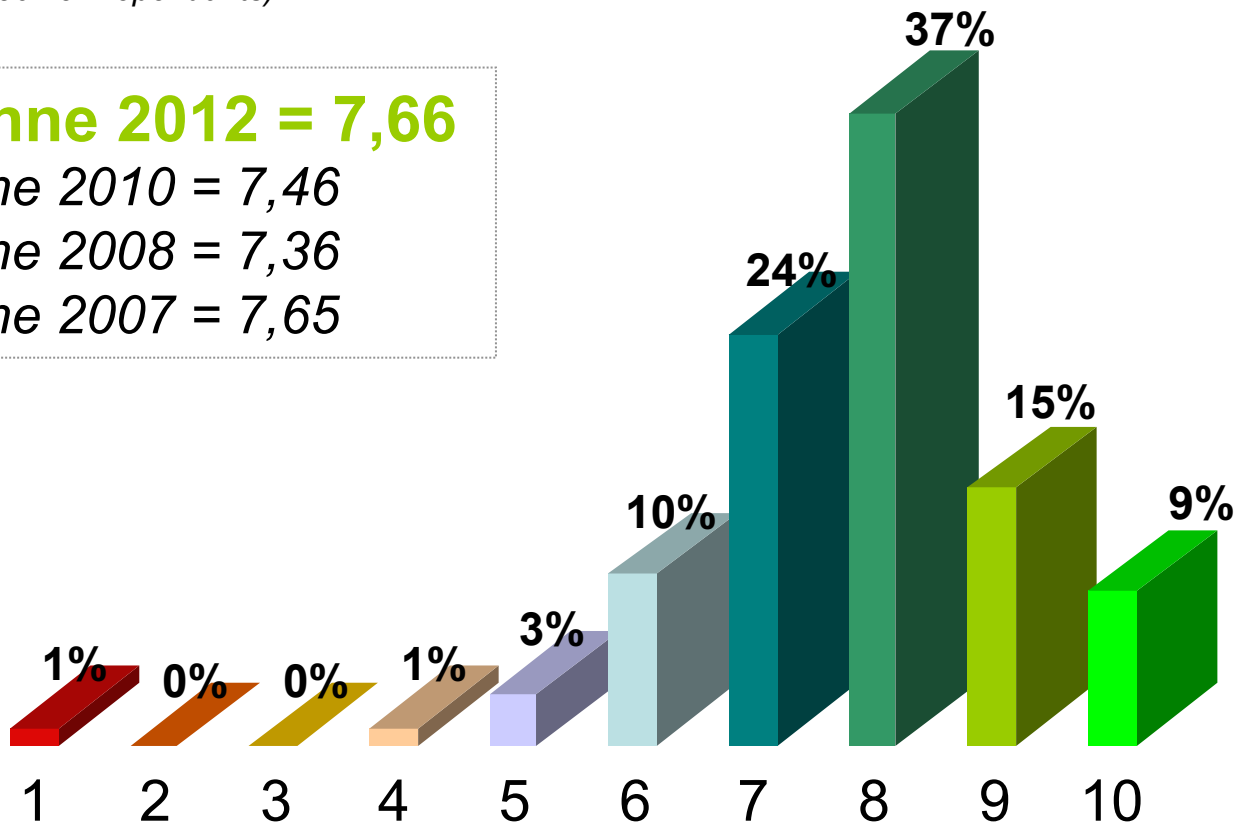
(550 répondants, 56 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,66

Moyenne 2010 = 7,46

Moyenne 2008 = 7,36

Moyenne 2007 = 7,65



Une moyenne en progression qui rejoint le niveau atteint en 2007.

Différences significatives

La desserte du bus et l'enchaînement des correspondances

Rappel moyenne : 7,66 / 10

Différences significatives

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
7,52	7,67	**7,91**	7,59

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
7,64	**7,79**	**7,43**

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,6	**7,52**	7,62	**8,12**

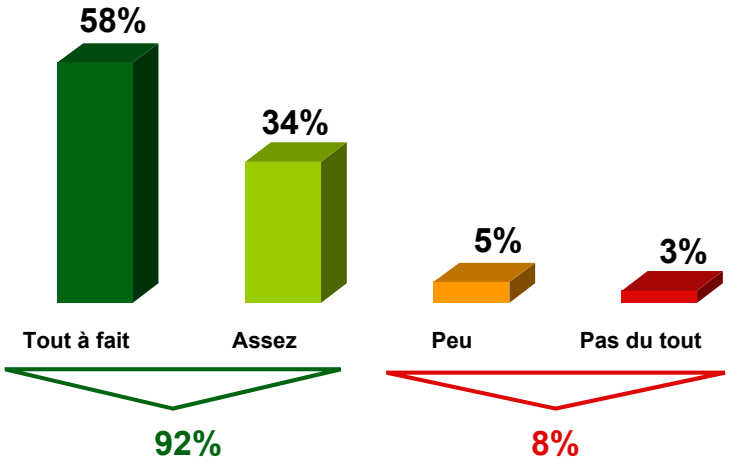
Tarifs			
tarif salarié	tarif réduit 50%	tarif social	tarif jeune
7,44	7,89	**8,15**	7,6

Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*

Une forte amélioration perçue par les usagers sur l'enchaînement des correspondances (+ 12 points)

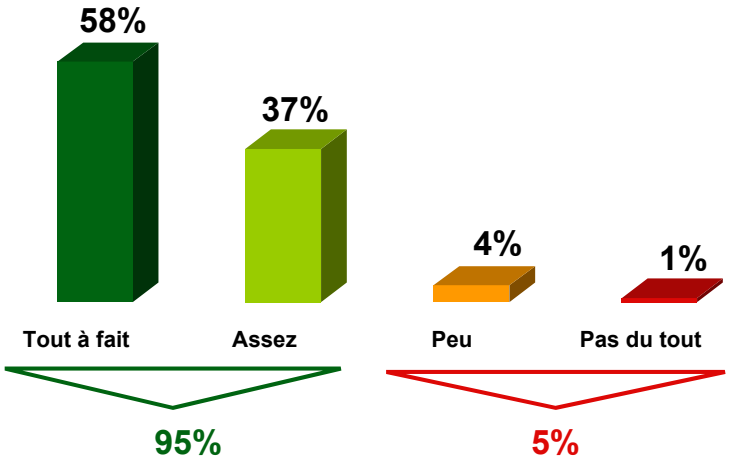
Q37 : La proximité de l'arrêt du bus de votre domicile *(604 répondants, 2 non-répondants)*



Différences significatives

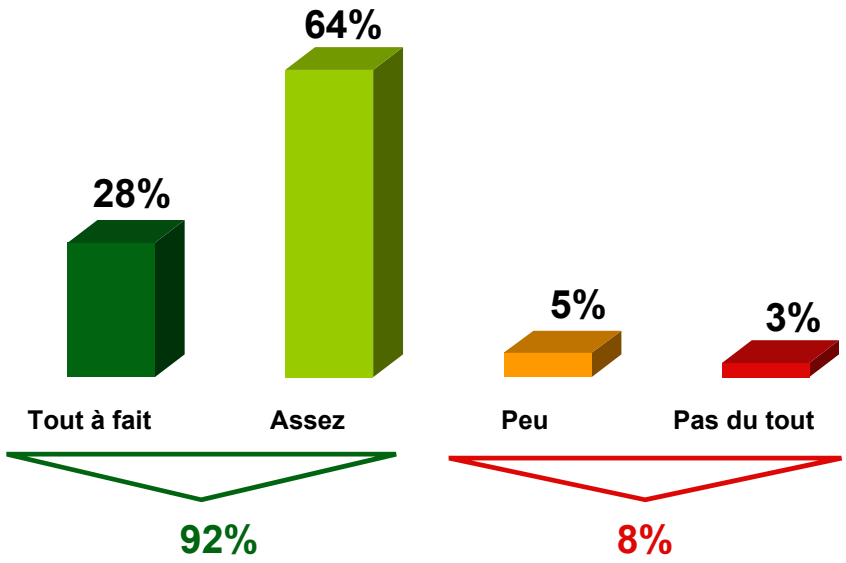
Titre		
Exclu - abonnés	Exclu - occasionnels	Mixtes
91%	91%	**100%**

Q38 : A l'arrivée, la proximité de l'arrêt du bus de votre destination *(606 répondants)*



⇨ *Aucune différence significative*

Q39 : L'enchaînement des correspondances avec d'autres lignes ou d'autres moyens de transports *(355 répondants, 251 non-répondants)*



Différences significatives

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
91%	88%	**100%**	100%

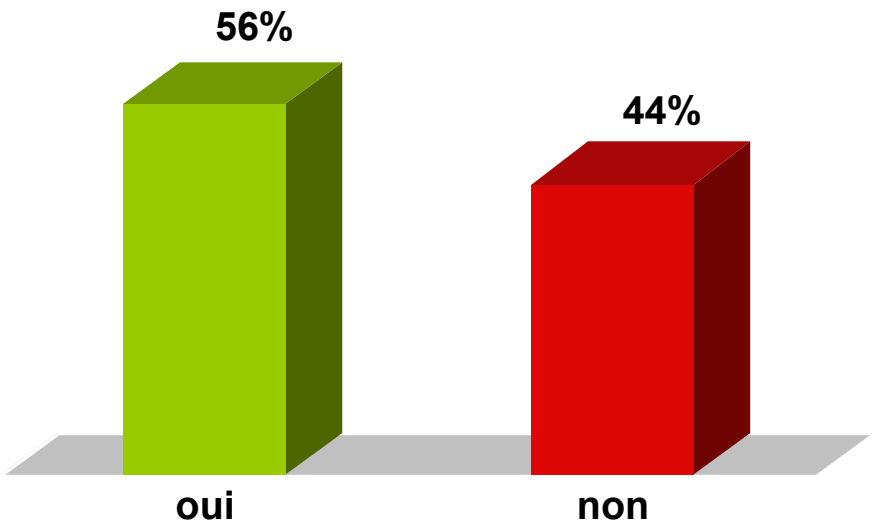
Q39bis : Pouvez-vous me préciser où et quand l'enchaînement des correspondances n'est pas satisfaisant ?
Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

(27 répondants insatisfaits de l'enchaînement des correspondances, 1 non-répondant)

	Effectifs	%
Changement horaires SNCF : la correspondance n'est plus assurée avec la ligne G / horaires incompatibles	3	7%
Pas assez de temps pour changer de bus (école Ste Marie Voiron)	2	7%
Entre la ligne 2 à la ligne A	2	7%
Entre le train et la ligne 2	1	4%
Entre le Parvis et Blanchisserie	1	4%
Ligne 1 : trop d'attende de la ligne 3 à la gare routière	1	4%
La Buisse Giratoire, trop d'attente entre les enchainements de deux bus	1	4%
Entre la ligne F et la ligne K	1	4%
Il faudrait plus de battement entre le 5200 et la ligne A	1	4%
Entre la ligne 2 et 1 vers la gendarmerie	1	4%
Entre la ligne 3 et la ligne 7110 (TransIsère)	1	4%
Ligne M003 à Moirans avec le TransIsère en fin de journée	1	4%
Ligne J et TransIsère peu concordantes	1	4%
Pas du tout les mêmes horaires sur toutes les lignes, on attend 1h30 à chaque fois	1	4%
Pas de bus suffisamment tôt pour prendre le train à Voiron et arriver à Grenoble à 8h	1	4%
Les horaires ne correspondent pas forcément aux horaires des trains	1	4%
L'express pour la navette de la Buisse ligne N : le chauffeur ne s'arrête pas toujours	1	4%
Ligne 2 et TransIsère	1	4%
Pas d'enchainement car les autres transports n'attendent pas sur Rives	1	4%
Voiron à 14h pour l'express de 14h10 pour Crolles	1	4%
Arrêt Georges Ferié, les horaires ne concordent pas	1	4%
Le Fontanil / Cornillon pour prendre le tram A, les horaires ne correspondent pas	1	4%
Au niveau de la gare de Voiron, le bus arrive, l'autre part sans attendre les passagers. l'attente est trop longue pour attendre le prochain	1	4%

Q40 : Savez-vous que, depuis septembre 2010, les lignes urbaines (1, 2 et 3 à Voiron) proposent plus d'aller-retours par jour, des passages à heures fixes et de façon rapprochée ?

(336 usagers des lignes urbaines, 43 non-répondants)



Différences significatives (sur le % de « oui »)

Titre		
Exclu - abonnés	Exclu - occasionnels	Mixtes
59%	**50%**	**87%**

Tarif réduit	
Oui	Non
60%	**40%**

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
58%	**63%**	**38%**

Ligne urbaine la plus utilisée			
L1	L2	L3	L20 (14 répondants)
61%	56%	**50%**	**9%**

La nouvelle offre proposée sur les lignes urbaines est connue par plus de la moitié des usagers des lignes urbaines.

10-Satisfaction sur les jours et heures de fonctionnements

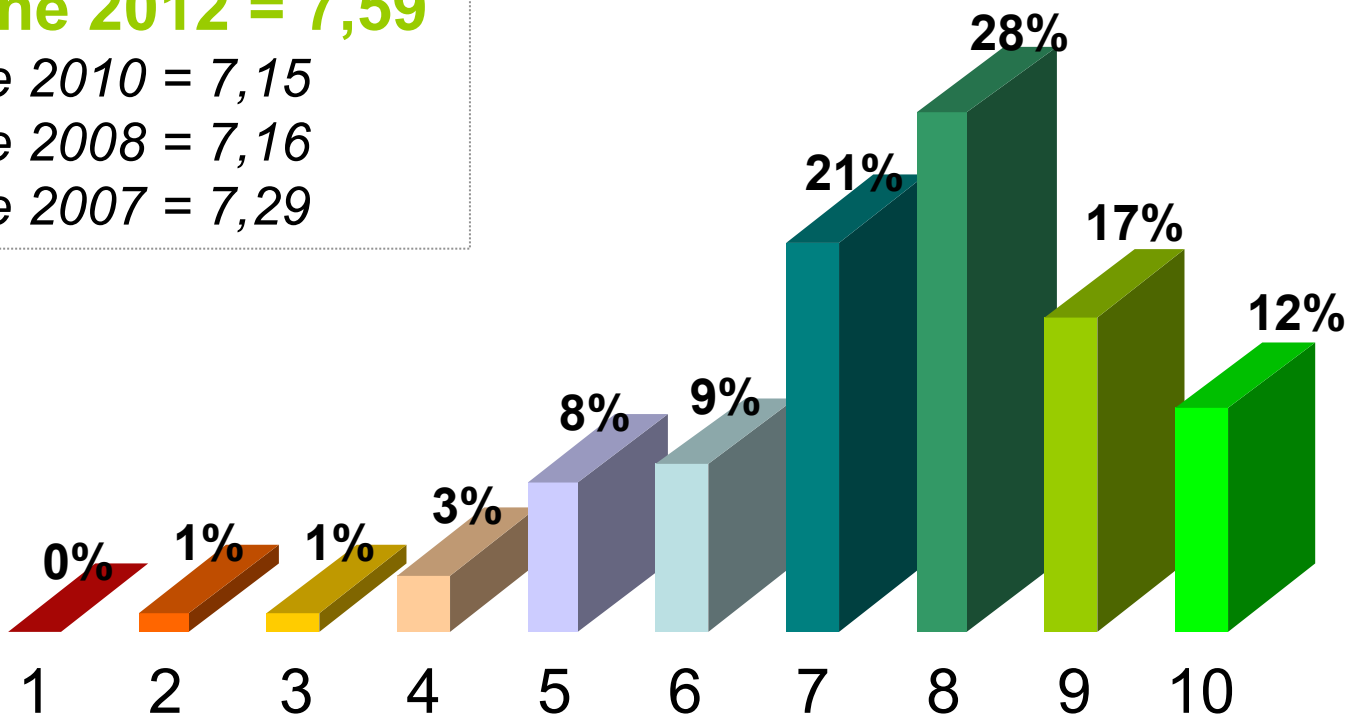
Moyenne et répartition des notes

Q44 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis des jours et heures de fonctionnement du bus, quelle note donneriez-vous ?

(596 répondants, 10 non-répondants)

Moyenne 2012 = 7,59

Moyenne 2010 = 7,15
Moyenne 2008 = 7,16
Moyenne 2007 = 7,29



Un niveau de satisfaction qui progresse fortement.

Différences significatives

Les jours et heures de fonctionnement du bus

Rappel moyenne : 7,59 / 10

Différences significatives

Titre de transport			
Tickets à l'unité	Carte 10 trajets	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
7,38	7,55	7,6	**7,75**

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
7,69	7,68	**7,18**

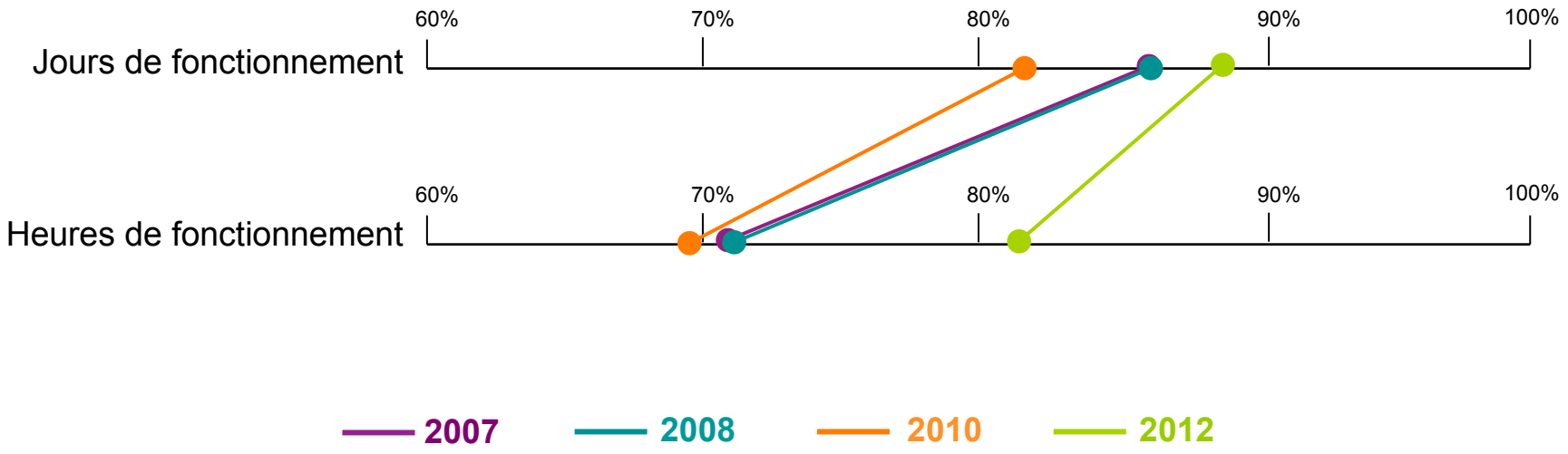
Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
7,72	**7,31**	**7,37**	**8**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
7,74	7,47	7,5	**7,23**	**8,08**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
7,38	7,67	**8,04**	**7,31**

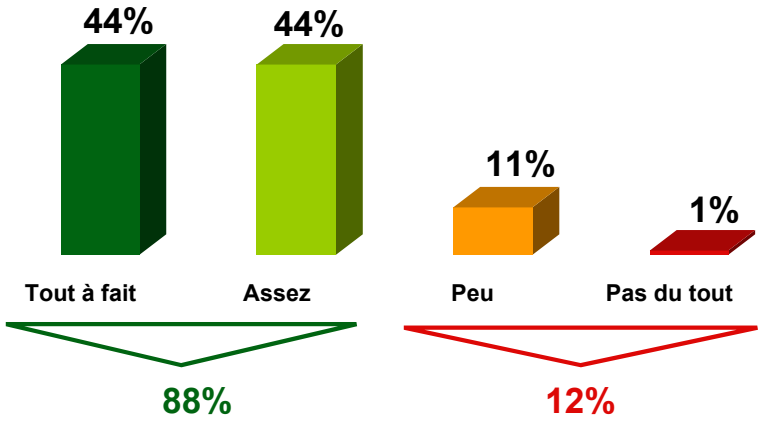
Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*



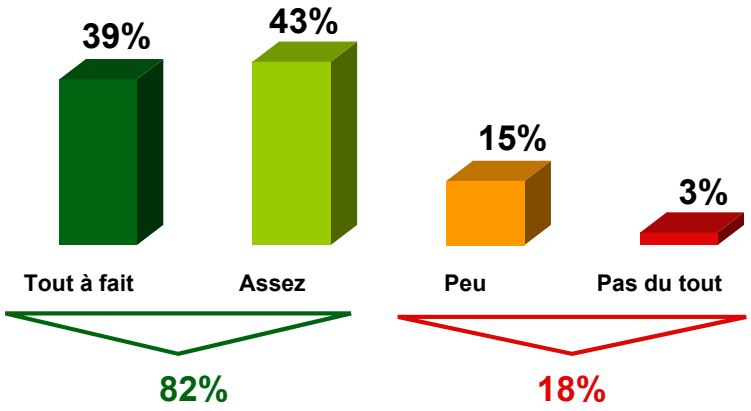
Fortes améliorations des niveaux de satisfaction sur les jours et horaires de fonctionnement.

Q42 : Les jours de fonctionnement du bus *(604 répondants, 2 non-répondants)*



⇨ *Aucune différence significative*

Q43 : Les heures de fonctionnement du bus *(602 répondants, 2 non-répondants)*



Différences significatives

Titre		
Exclu - abonnés	Exclu - occasionnels	Mixtes
86%	80%	**63%**

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
82%	78%	84%	**100%**

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
75%	84%	**91%**	83%

11-Satisfaction sur la communication aux usagers et la compréhension facile du fonctionnement

Moyenne et répartition des notes

Q49 - Globalement s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis de la communication aux usagers et de la compréhension facile du fonctionnement, quelle note donneriez-vous ?

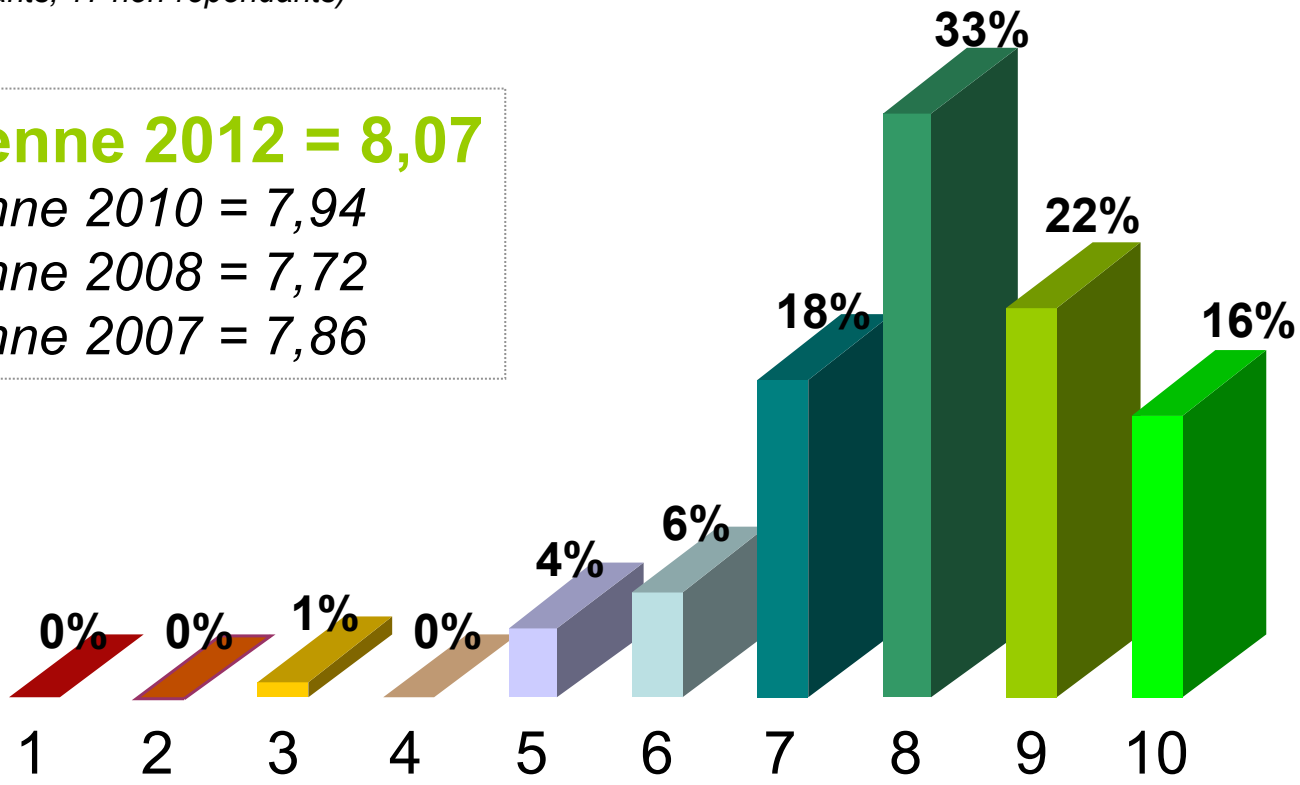
(589 répondants, 17 non-répondants)

Moyenne 2012 = 8,07

Moyenne 2010 = 7,94

Moyenne 2008 = 7,72

Moyenne 2007 = 7,86



Une note moyenne qui n'a pas cessé de progresser depuis 2008 pour atteindre un très bon niveau.

Différences significatives

La communication aux usagers et la compréhension facile du fonctionnement

Rappel moyenne : 8,07 / 10

Différences significatives

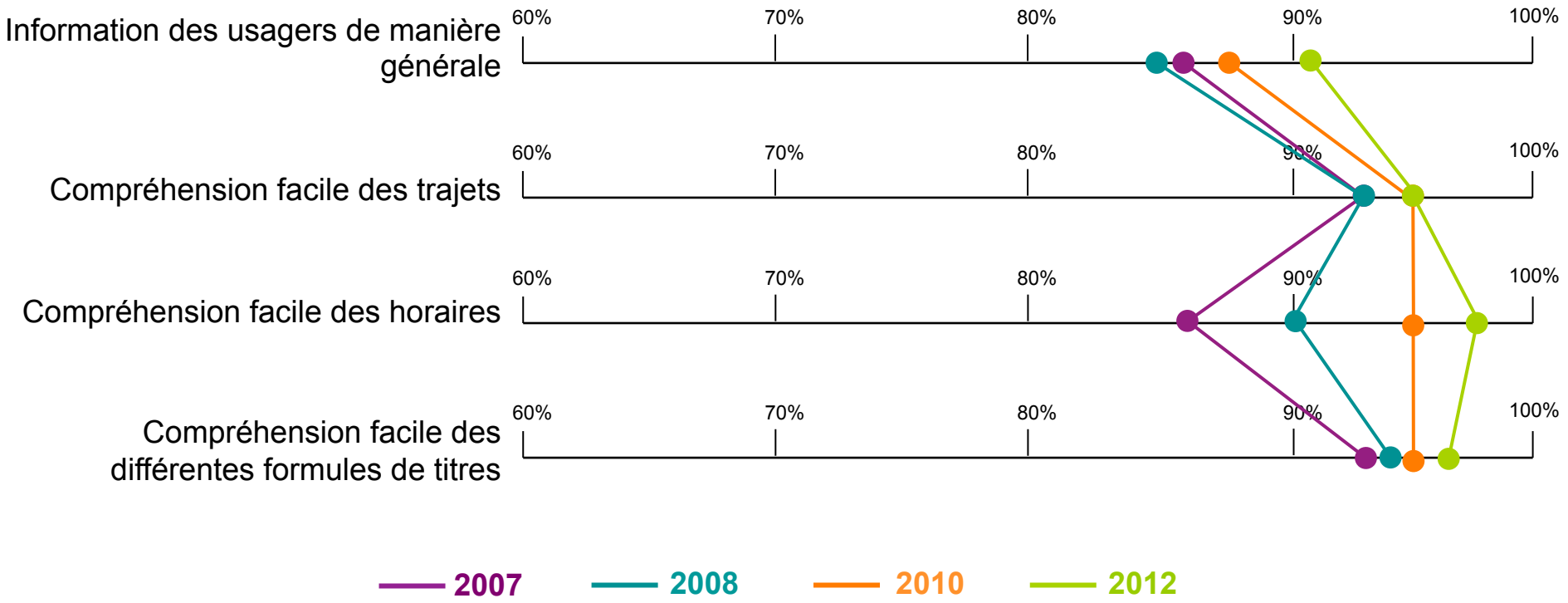
Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
8,23	8,02	**7,75**

Motif principal de déplacement			
l'école	le travail	les loisirs / le sport	les achats
8,15	**7,91**	7,99	**8,32**

Tarif réduit	
Oui	Non
8,15	**7,9**

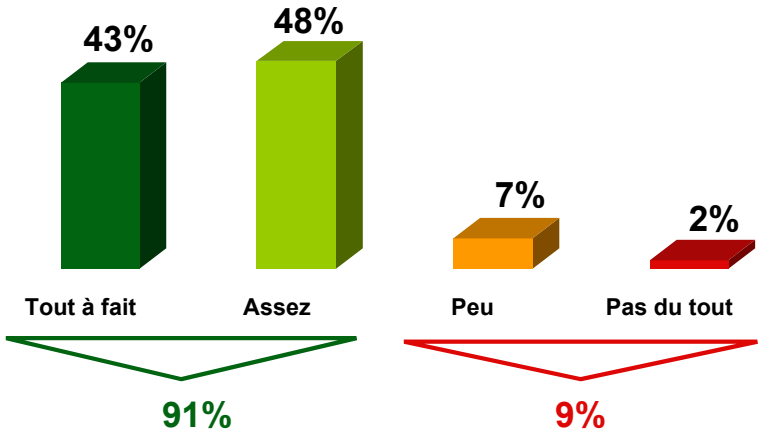
Comparatif de la satisfaction* sur les indicateurs

** Total satisfaits : « tout à fait » + « assez »*



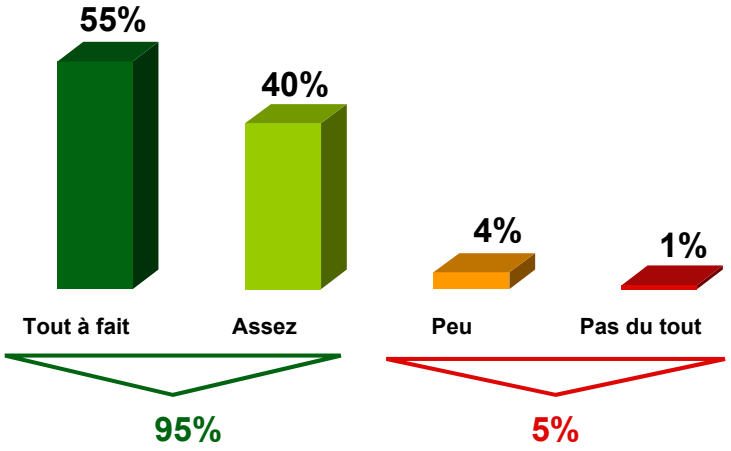
Les informations générales sur le service, la facilité de compréhension des horaires et des différentes formules de titres sont mieux évaluées cette année.

Q45 : L'information des usagers de manière générale *(582 répondants, 24 non-répondants)*



⇨ *Aucune différence significative*

Q46 : La compréhension facile des trajets, des lignes *(593 répondants, 13 non-répondants)*

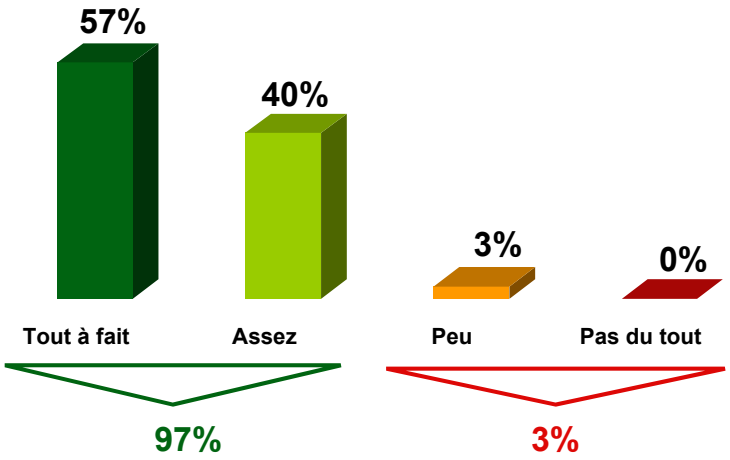


Différences significatives

Tarifs			
tarif salarié	tarif réduit 50%	tarif social	tarif jeune
88%	**86%**	100%	98%

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
96%	97%	**92%**

Q47 : La compréhension facile des horaires *(597 répondants, 9 non-répondants)*



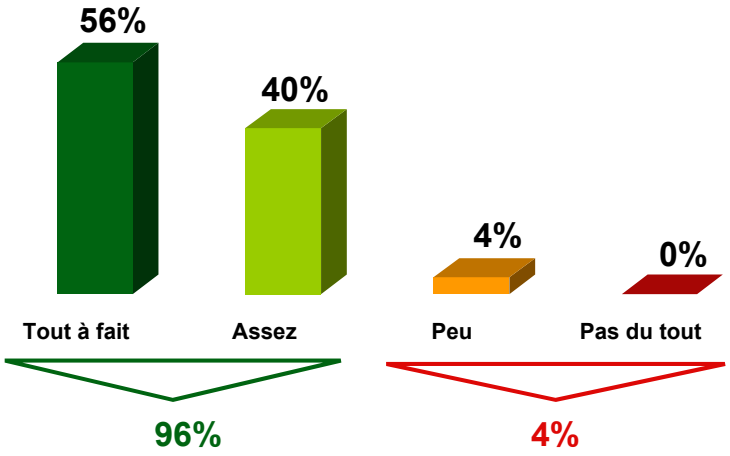
Différences significatives

Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
99%	97%	92%

Titre		
Exclu - abonnés	Exclu - occasionnels	Mixtes
99%	95%	100%

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
99%	95%	95%	96%	97%

Q48 : La compréhension facile des différentes formules de titres de transport *(572 répondants, 34 non-répondants)*



Différences significatives

Type d'usagers			
Mixtes	Exclu interurbain	Exclu urbain	Exclu TAD
96%	96%	95%	85%

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
98%	94%	93%	99%

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
94%	96%	97%	99%	92%

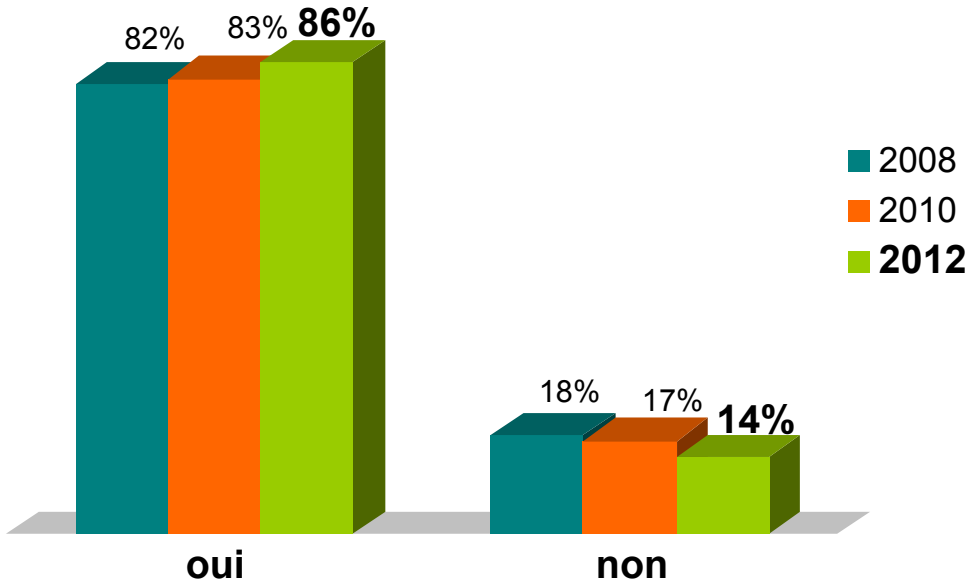
Q47bis : Pourquoi êtes-vous insatisfait concernant la compréhension des horaires ? *Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%*

(base faible : 15 répondants étant insatisfaits, 3 non-répondants)

	Effectifs	%
Fiches horaires imprécises	**6**	**40%**
Plus de panneaux d'affichage	4	27%
Brouillons, trop d'informations en même temps, peu clair	4	27%
Problème d'information lors des changement d'heure été / hiver	2	13%
N'a pas été informé du changement d'horaire du bus	2	13%
Que les allers-retours soient sur la même fiche (devant-derrière)	1	7%

Le problème de lisibilité des horaires persiste.

Q50 : Est-ce que le fait d'avoir une desserte en transport en commun peut être un élément déterminant dans le choix d'un domicile selon vous ? *(570 répondants, 36 non-répondants)*



Un résultat similaire d'une mesure sur l'autre.

Différences significatives

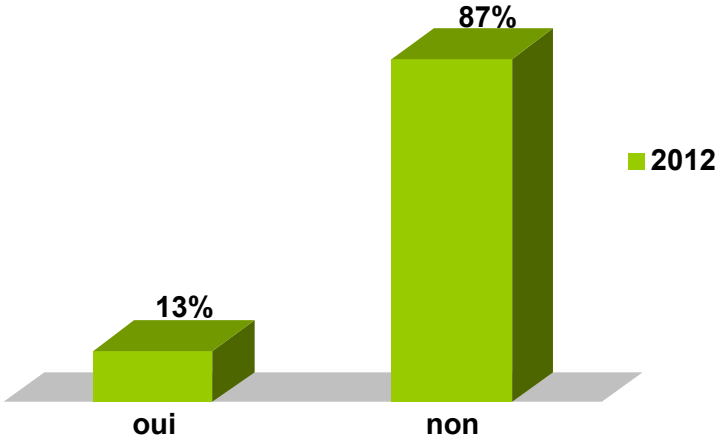
Utilisation des transports en commun		
Fréquente	Régulière	Irrégulière
82%	**91%**	88%

Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
90%	**80%**	**90%**	**94%**

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
79%	87%	**91%**	**91%**	89%

Tarifs			
tarif salarié	tarif réduit 50%	tarif social	tarif jeune
90%	90%	**97%**	**80%**

Q52 : Etes-vous amené à associer les modes de transport vélo + bus, à utiliser un vélo avant ou après un bus ? *(605 répondants, 1 non-répondant)*



Différences significatives (sur le % de « oui »)

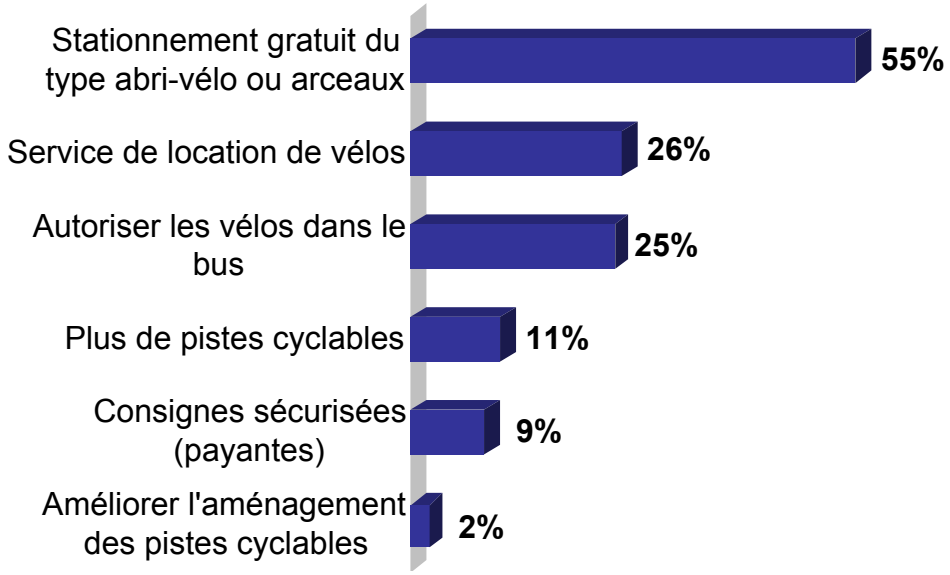
Profession			
Actifs	Etudiants scolaires	Retraités	Autres inactifs
13%	17%	4%	4%

Sexe	
Homme	Femme
21%	9%

Age				
14-17 ans	18-25 ans	26-40 ans	41-60 ans	plus de 60 ans
19%	11%	16%	8%	4%

Q53 : Auriez-vous besoin de services pour faciliter votre usage vélo + bus ? *(53 répondants)*

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%



REMARQUES ET ATTENTES

Remarques et attentes - 1/3

Q51 : Avez-vous des remarques ou attentes particulières à formuler vis à vis du service des bus du Pays Voironnais ? *Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100% (272 répondants, 334 non-répondants)*

	Effectifs	%
Remarques et attentes vis-à-vis de l'offre de transport	**256**	**94,3%**
Augmenter la fréquence de passage, plus de bus (notamment le samedi)	**94**	**34,6%**
Avoir des bus le dimanche	**39**	**14,3%**
Plus de ponctualité (arriver et partir à l'heure, ni avant, ni après)	**39**	**14,3%**
Elargir les horaires de fonctionnement (plus tôt le matin et plus tard le soir)	**35**	**12,9%**
Que les horaires de bus correspondent plus avec les horaires d'école ou de travail	14	5,1%
Les bus sont parfois trop grands pour le peu de passagers	8	2,9%
Plus de lignes	7	2,6%
Plus de transport hors période scolaire, notamment le matin	6	2,2%
Elargir les trajets jusqu'à Grenoble	2	0,7%
Plus d'informations aux usagers	2	0,7%
Les temps de trajet sont trop longs	1	0,4%
Que le PV et la SNCF s'entendent sur les horaires pour les trains vers Grenoble	1	0,4%
Pouvoir recharger les cartes dans toutes les villes	1	0,4%
Trop de personnes sont sans moyens de transport suite à des suppressions de lignes	1	0,4%
Faire une voie réservée aux bus pour ne pas être bloqué par les bouchons	1	0,4%
Pouvoir acheter son titre de transport et le duplicata ailleurs qu'à la gare routière	1	0,4%
Faire une carte valable sur le PV et sur Grenoble	1	0,4%
St Nicolas de Macherin est mal desservi	1	0,4%
Avoir plus de bus interurbains	1	0,4%

Remarques et attentes - 2/3

	Effectifs	%
Remarques et attentes vis-à-vis des arrêts de bus	**33**	**12,3%**
Ajoutez des arrêts de bus près des commerces, lieux de vie (MJC...)	13	4,8%
Sécuriser les arrêts de bus	7	2,6%
Mettre des abris-bus	6	2,2%
Mettre des panneaux d'affichage	3	1,1%
Afficher les fiches horaires dans les arrêts de bus	1	0,4%
Mettre des bancs dans les arrêts de bus	1	0,4%
Rendre tous les arrêts accessibles aux personnes handicapées	1	0,4%
Les aménagements laissent à désirer (état des arrêts, des voies de bus...)	1	0,4%
Remarques et attentes vis-à-vis des chauffeurs	**26**	**9,5%**
Plus de prudence de la part des chauffeurs	8	2,9%
Les chauffeurs ratent des arrêts	5	1,8%
Que les chauffeurs gèrent leur bus (bruits...) et le sécurisent	3	1,1%
Chauffeurs pas aimables	3	1,1%
Les chauffeurs n'attendent pas les passagers des bus qui sont derrière	2	0,7%
Les chauffeurs ne baissent pas la rampe pour faciliter la montée des personnes handicapées	2	0,7%
Femmes conductrices désagréables	1	0,4%
Certains chauffeurs ont des écouteurs et n'entendent pas les passagers	1	0,4%
Les chauffeurs draguent parfois les jeunes filles, même mineures	1	0,4%

Remarques et attentes - 3/3

	Effectifs	%
Remarques et attentes vis-à-vis des bus	**23**	**8,6%**
Bus parfois petit, trop de passagers debout	5	1,8%
Les chauffeurs ne sont pas sécurisés (disputes...)	3	1,1%
Voix pré-enregistrée trop forte	3	1,1%
Certains bus sont mal adaptés aux personnes handicapées / âgées (barres au milieu du bus, sièges trop hauts...)	3	1,1%
Souhaite plus de places assises dans les bus	3	1,1%
Musique et clim trop fortes	1	0,4%
Bus pas propres	1	0,4%
Ajouter des barres pour se tenir	1	0,4%
Manque de climatisation dans certains bus	1	0,4%
Soute à bagages difficile à ouvrir ce qui entraine des retards	1	0,4%
Avoir des sièges plus confortables	1	0,4%
Remarques et attentes vis-à-vis du TAD	**16**	**6,0%**
Elargir le TAD car il ne fonctionne que sur période scolaire, avoir le TAD le dimanche	9	3,3%
TAD très bon service	4	1,5%
TAD refuse de prendre ma fille	1	0,4%
Plus de renseignements sur le TAD	1	0,4%
C'est contraignant de devoir réserver	1	0,4%
Remarques et attentes vis-à-vis des tarifs	**8**	**3,0%**
Revoir les tarifs	5	1,8%
Ca devrait être gratuit pour tous	1	0,4%
Carte 10 trajets : trajets non utilisés devraient pouvoir être utilisables le mois suivant	1	0,4%
Que le bus soit gratuit pour les moins de 6 ans	1	0,4%
Remarques et attentes vis-à-vis des dysfonctionnements	**2**	**0,8%**
La borne automatique est pratique mais souvent en panne	1	0,4%
Problèmes de fonctionnement de la carte OùRA : pas de solutions proposées	1	0,4%
Autres remarques	**5**	**1,9%**
Passagers trop bruyants	4	1,5%
Le site Internet n'est pas à jour	1	0,4%