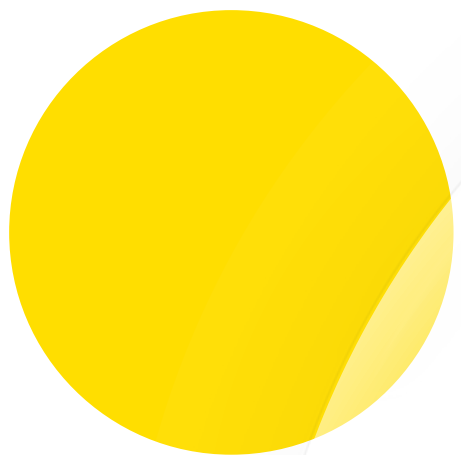




Etude de satisfaction

KEOLIS PYRENEES

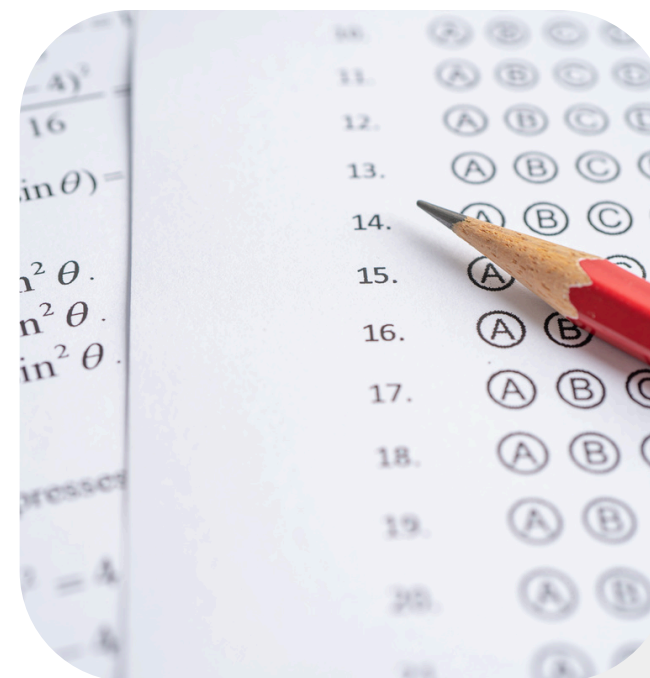
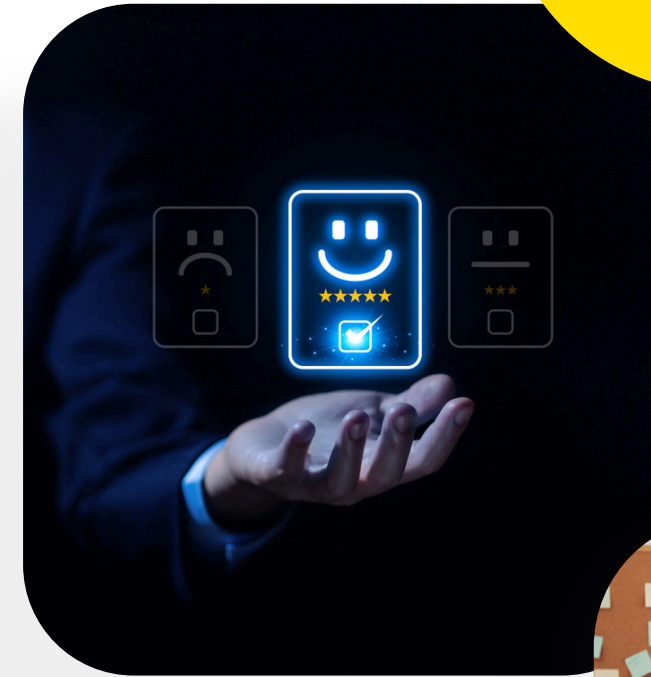


Notre objectif

Analyser la satisfaction globale des usagers pour suggérer des pistes d'amélioration afin d'améliorer leurs services.

Nos lignes

T4 à T9



SATISFACTION GLOBALE

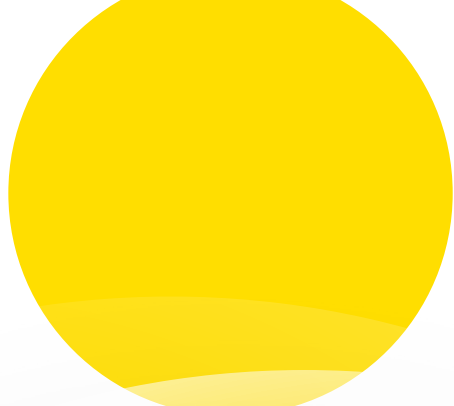
Infos voyageurs	Note globale	Ambiance	Note Globale
es supports	Arrêt de bus(43,5%) site internet (42,6%) Appli mobile (34,3%) Dépliant papier (15,9%) Autres (2,5%)	confort	4,06
Utilisant internet	4,28	place dans le bus	3,52
Utilisant application	4,34	propreté	3,58
Info au poteau d'arrêt	4,27	température	4,13
Info déliants	4,49	Odeurs	6,43
Accueil	Note Globale	Conduite	Note Globale
Agréable	4.24	Prudente et agréable	4,6
Accueil agence	4.5	Attendent que les personnes fragiles soient assises	4,01
se positionne près du trottoir	4.24	Ne téléphone pas au volant	4,35
Offre de service	Note Globale	Respectent les horaires	4,25
Ponctualité	3.57	Sécurité	Note Globale
Fréquence	3.68	sentiment de sécurité	4,14(1 à 5)
Commencé suffisamment tôt	4.08	trop d'incivilité	2,79 (inversé, plus c'est proche de 1 et mieux c'est)
Termine suffisamment	3.6	Satisfaction Globale	Note globale
		Rapport qualité prix	4.41
		Note 1 à 10	7.68 (1 à 10) (3.83/5)

Une majorité de notes moyennes

4 variables très bien notées dont la satisfaction globale

5 variables pas bien notées concernant l'offre de service et l'ambiance des bus

COMPARAISON DES SCORES DE SATISFACTION



	2022-2023	2023 - 2024	
es supports	Site internet (44,6%) Appli mobile (32,6%) Dépliant papier (15,1%) Arrêt de bus (37%) Autres (7,1 %)	Arrêt de bus(43,5%) site internet (42,6%) Appli mobile (34,3%) Dépliant papier (15,9%) Autres (2,5%)	- + + - -
Utilisant internet	4,34	4,28	-
Utilisant application	4,31	4,34	+
Info au poteau d'arrêt	4,47	4,27	-
Info dépliant	4,6	4,49	-
Accueil			
Agréable	4.49	4.24	-
Accueil agence	4,27	4.5	+
se positionne près du trottoir	4.43	4.24	-
Offre de service			
Ponctualité	3.35	3.57	+
Fréquence	3.69	3.68	-
Commencé	4.23	4.08	

Termine suffisamment tard	3.46	3.6	+
Ambiance			
confort	3.95	4,06	+
place dans le bus	3.76	3,52	-
propreté	4.02	3,58	-
température	4.26	4,13	-
Odeurs	3.92	3.23	-
Conduite			
Prudente et agréable	3.92	4,6	+
Attendent que les personnes fragiles soient assises	4.04	4,01	-
Ne téléphone pas au volant	4.25	4,35	+
Respectent les horaires	4.13	4,25	+
Sécurité			
sentiment de sécurité	4,2	4,14(1 à 5)	-
trop d'incivilité	2,39	2,79 (inversé, plus c'est proche de 1 et mieux c'est)	+

La majorité des notes ont diminué depuis 2022-2023

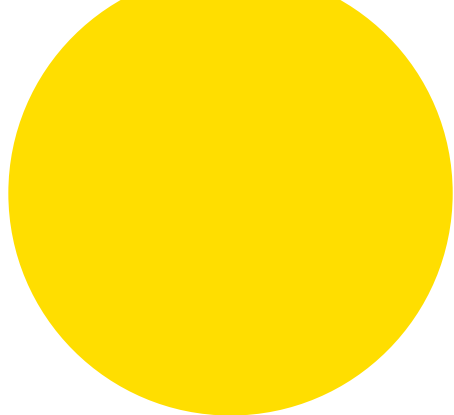
Les notes en moyenne, varient entre 3.5 et 4.5 sur 5, ce qui est satisfaisant

La catégorie "conduite" est la mieux notée et celle qui s'est le plus améliorée.

La catégorie "ambiance" est la moins bien notée, et également où il y a le plus grand nombre de notes en régression.

Globale			
Rapport qualité prix	4,39	4.41	+
Note 1 à 10	7,67	7.68 (1 à 10) (3.83/5)	+

POINTS FORTS/FAIBLES



trop d'incivilité	2,79 (inversé, plus c'est proche de 1 et mieux c'est)
Odeurs	3,23
place dans le bus	3,52
Ponctualité	3,57
propreté	3,58
Termine suffisamment tard	3,6
Fréquence	3,68
Note 1 à 10	3,83
Attendent que les personnes fragiles soient assises	4,01
Confort	4,06
Commencé suffisamment tôt	4,08
température	4,13
sentiment de sécurité	4,14(1 à 5)

Agréable	4,24
se positionne près du trottoir	4,24
Respectent les horaires	4,25
Info au poteau d'arrêt	4,27
Utilisant internet	4,28
Utilisant application	4,34
Ne téléphone pas au volant	4,35
Rapport qualité prix	4,41
Info dépliants	4,49
Accueil agence	4,5
conduite prudente et agréable	4,6

Point faible : Parmi les 5 moins bien notés nous avons des items qui se situent dans les catégories “ambiance” et “offre de service”

Point fort : Parmi les 5 mieux notés, 2 items se situent dans la catégorie “conduite”

DES DIFFÉRENCES SELON LES LIGNES

Infos voyageurs	Note globale	Lignes secondaires de T4 à T9	propreté	3.58	3.9
les supports	Arrêt de bus(43,5%) site internet (42,6%) Appli mobile (34,3%) Dépliant papier (15,9%) Autres (2,5%)		température	4.13	4.18
Utilisant internet	4.28	4.27	Odeurs	6.43	6.38
Utilisant application	4.34	4.28	Conduite	Note Globale	Note Strat
Info au poteau d'arrêt	4.27	4.25	Prudente et agréable	4.6	3.97
Info dépliants	4.49	4.65	Attendent que les personnes fragiles soient assises	4.01	4.04
Accueil	Note Globale	Note Strat	Ne téléphone pas au volant	4.35	4.25
Agréable	4.24	4.1	Respectent les horaires	4.25	4.13
Accueil agence	4.5	4.41	Sécurité	Note Globale	Note Strat
se positionne près du trottoir	4.24	4.2	sentiment de sécurité	4.14(1 à 5)	4.17
Offre de service	Note Globale	Note Strat	trop d'incivilité	2.79 (inversé, plus c'est proche de 1 et mieux c'est)	2.68
Ponctualité	3.57	3.35	Satisfaction Globale	Note globale	Note Strat
Fréquence	3.68	3.64	Rapport qualité prix	4.41	4.58
Commencé suffisamment tôt	4.08	4.17	Note 1 à 10	7.68 (1 à 10) (3.83/5)	7.68
Termine suffisamment tard	3.6	3.6			
Ambiance	Note Globale	Note strat			
confort	4.06	4.11			
place dans le bus	3.52	3.71			

12 notes se trouvent moins bonnes dans nos lignes analysées, à côté des notes globales

Pour les lignes T4 à T9, la catégorie accueil est moins bien notée que pour les notes globales.

Cependant, les catégories ambiance et satisfaction globale sont mieux notées qu'en globalité.

ers expriment une
ion globale plus
burdes qu'à Tarbes.

la ligne T6 est la mieux notée
et la T2 est la moins bien notée

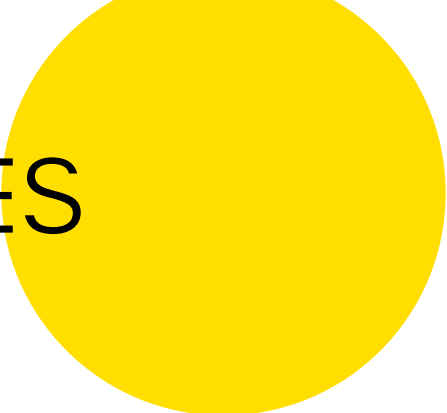
Plus d'hommes que de femmes

La majorité des usagers sont des retraités

Les usagers expriment une satisfaction globale plus élevée à Lourdes qu'à Tarbes.

PERFORMANCE/IMPORTANCE

MULTIVARIÉES



AMBIANCE

AMBIANCE	SATISFACTION GLOBALE	Rapport/qualité prix	Satisfaction globale
température	4		
Odeurs	1		
Confortable	2		
Propreté	NS		
Places	3		
CONDUITE			
Prudente et agréable(Q7)	NS		
Respecte les horaires (Q10)	1		
Attends (Q8)	4		
Utilise le tel (Q9)	3		
Se positionne près du trottoir (Q31)	2		

SATISFACTION GLOBALE
La température est bien perçue par les passagers ,(se positionnant au 4e rang)
L'odeur est la moins bien perçue , (rang 1/4)
Le niveau de confort est médiocre (rang 2/4)
Les places disponibles semblent bien perçues comme la température (rang 3/4)

RAPPORT QUALITÉ/PRIX
“les odeurs” sont très bien perçues et très importantes.
Les 4 autres critères sont, cependant, moins importantes et moins bien perçues

CONDUITE

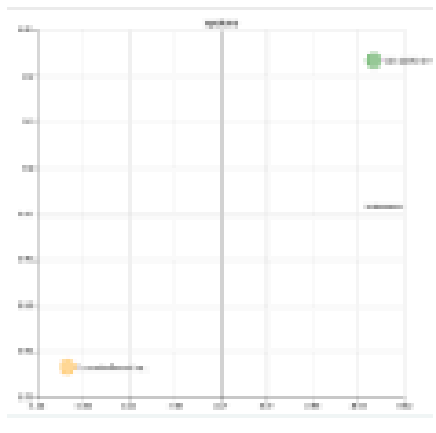
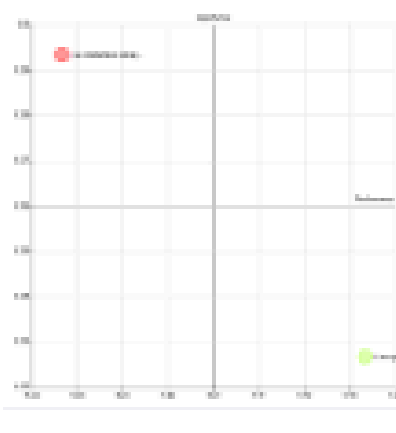
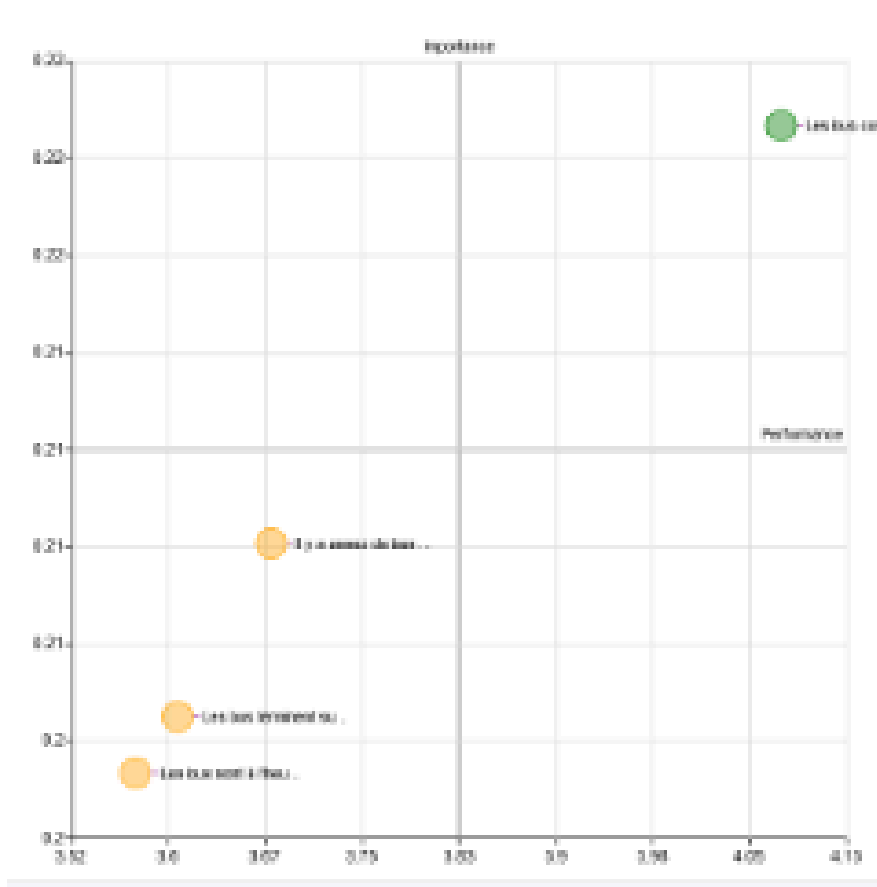
SATISFACTION GLOBALE
Le respect des horaires est le point le moins satisfaisant sur la conduite (1)
L'attente semble plutôt bien (4)
L'utilisation du téléphone est également bien noté, (3)
La position du véhicule près du trottoir est moyennement appréciée, (2)

RAPPORT QUALITE/PRIX
Les critères “conducteurs se positionnent près du trottoir” et “ont une conduite n'utilise pas le téléphone” sont bien perçus et importants.
“Respectent les horaires” est bien évalué mais a peu d'importance.
“le conducteur attend” et “ont une conduite prudente et agréable” sont pas bien perçus mais ont peu d'importance.

PERFORMANCE/IMPORTANCE

MULTIVARIÉES

ACCUEIL

ACCUEIL			
Conducteur (Q30)	1		
Agence (Q33)	2		
OFFRE DE SERVICE			
Ponctualité (Q34)			
Fréquence (Q35)			
Suffisamment tôt (Q36)			
Suffisamment tard (Q37)			

RAPPORT QUALITE/PRIX

“le conducteur est agréable” n’est pas bien perçu mais reste peu important par les usagers.

Le critère “agent d’accueil” bénéficie d’un positionnement remarquable avec un indice de performance et d’importance élevée.

SATISFACTION GLOBALE

Le critère “conducteur est agréable” est important mais reste insuffisamment bien perçu auprès des usagers. Cependant le critère “agent d’accueil” est bien perçu mais reste peu important.

OFFRE DE SERVICE

Le critère “les bus commencent suffisamment tôt” est important et reste bien perçu auprès des usagers. Cependant, les autres critères ne sont pas bien perçus, bien qu'ils restent peu importants pour les usagers.

PERFORMANCE/IMPORTANCE

MULTIVARIÉES

SÉCURITÉ

SÉCURITÉ		
Sentiment de sécurité (Q11)		
Trop d'incivilités (Q12)		
INFOS VOYAGEURS		
facilité d'utilisation site internet (Q26)		
Facilité d'application (Q27)		
Info poteau claire (Q28)		
Infos dépliants papiers (Q29)		

Le critère “sentiment de sécurité” est important et reste bien perçu auprès des usagers. Cependant, “trop d’incivilités” n’est pas bien perçu, bien qu’il reste peu important pour les usagers.

INFOS VOYAGEURS

RAPPORT QUALITE/PRIX

“info poteau claire” est important mais reste insuffisamment bien perçu.
“facilité utilisation internet” et “facilité application” ne sont pas bien perçus mais ne sont pas importants.
“info dépliant papier” est bien évalué mais n’est pas important.

SATISFACTION GLOBALE

“info dépliant papier” est bien évalué et important.
“facilité utilisation internet” est important mais insuffisamment bien perçu.
“facilité application” et “ info poteau claire” ne sont pas bien perçus mais ne sont pas importants.

CONCLUSION

POINTS FAIBLES

ANALYSE BIVARIEES

- Les jeunes sont les moins satisfaits (-15ans)
- Les lignes de Tarbes



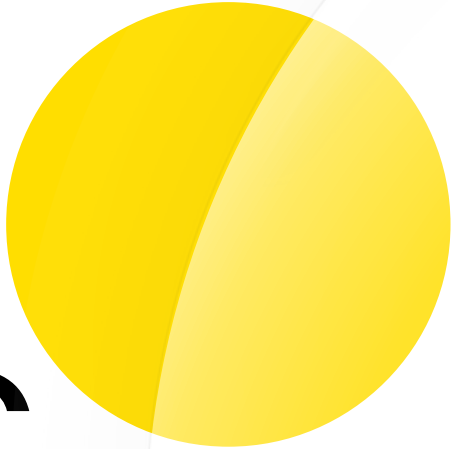
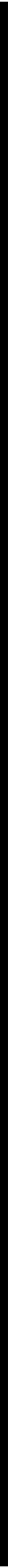
ANALYSE MULTIVARIEES

RAPPORT QUALITE/PRIX

- Température/confortable/place/propreté
- Le conducteur attend que les personnes sensibles montent/le conducteur a une conduite prudente et agréable
- Le conducteur est agréable
- Info poteau claire/facilité utilisation internet/facilité application

SATISFACTION GLOBALE

- l'odeur/confort
- le respect des horaires
- Le conducteur est agréable
- facilité d'utilisation internet



NOS

RECOMMENDATIONS



AMBIANCE

(confort, place dans le bus, propreté, température , Odeurs)

- Ouvrir les fenêtres et mettre des brumisateurs d'odeurs
- Réagencer l'intérieur pour plus de places
- Mettre en place des services de nettoyage régulier



FRÉQUENCE/CONDUITE

- Augmenter la fréquence (1 à 2 bus supplémentaire(s) pour certaines lignes)
- Ajouter des horaires pour que les bus terminent plus tard
- Faire des voies uniquement réservées au bus pour faciliter la circulation et éviter les bouchons.

- Mettre en place sur l'application TLP une localisation des bus en direct pour savoir s'il y a du retard ou non



LES CONDUCTEURS

- Faire un QR CODE “ avis conducteurs ” pour laisser les clients évaluer l’attitude du conducteur (à voir avec les conducteurs si ils sont d’accord).
- Faire une formation tous les ans pour évaluer leur conduite



ACTIONS AUPRES DES JEUNES

- Intégrer des prises de recharge et installer l'accès au wifi pour maximiser le confort à bord
- Playlist collaborative accessible via un QR CODE affiché dans le bus, géré automatiquement





Merci pour votre
écoute