



TLP *mobilités*

Rapport des statistiques

Propositions de nouvelles stratégies



Enzo Morand
Damien Berthet
Alexandre Bronner
Morad Belhadad

Comme nous l'avons vu durant notre oral voici l'affiche pour notre campagne de sensibilisation pour lutter contre les incivilités dans les bus.

ORGANISÉ PAR LE GROUPE TLP MOBILITÉ

CAMPAGNE DE
SENSIBILISATION

Respect

Collèges et Lycées



**LUNDI
22 | AVRIL
2024
COLLÈGE DESAIX**

NOTRE CAMPAGNE :

- SENSIBILISER LES JEUNES SUR L'IMPORTANCE DU RESPECT D'AUTRUI DANS LES BUS
- RÉDUIRE LES INCIVILITÉS ET GARANTIR LA SÉCURITÉ

- COLLÈGE VICTOR HUGO : JEUDI 25 AVRIL
- COLLÈGE MASSEY : VENDREDI 26 AVRIL
- COLLÈGE PYRÉNÉES : LUNDI 29 AVRIL
- LYCÉE JEAN DUPUY : MERCREDI 1 MAI
- LYCÉE THÉOPHILE GAUTIER : MARDI 7 MAI
- LYCÉE MARIE CURIE : VENDREDI 10 MAI

TLPmobilités

SOMMAIRE

1) INTRODUCTION

2) POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES

3) SUPPORTS D'INFORMATION

4) L'AMBIANCE

5) LA CONDUITE

6) L'ACCUEIL

7) LES SERVICES

8) LA SÉCURITÉ



1) INTRODUCTION

- **Vue d'ensemble des différents résultats**
- **Analyses bivariées**
- **Analyses multivariées**
- **Propositions de stratégies pour chaque parties du questionnaire**



2) POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES

- **Nos 4 tableaux :**
 - **Tableau 1 : Notes 2024**
 - **Tableau 2 : Comparaison entre 2023 et 2024**
 - **Tableau 3 : Tri par ordre croissant des notes 2024**
 - **Tableau 4 : Les différences selon (sexe, âge, communes...)**



Ce qu'on retient des tableaux 1 et 2 :

- **De nombreuses notes en dessous de 4 sur 5**
- **Entre 2023 et 2024 :**
 - **différences significatives au niveau de l'ambiance de le bus (propreté ...)**
 - **Pas de différences pour les autres parties**



Tableau 3 (tri par ordre croissant):

- Points forts (notes >4,4)**

Rapport Q/D	4,41 (1 à 5)
Info dépliants	4,49
Accueil agréable	4,5
Prudente et agréable	4,6

- Points faibles (notes <4)**

Odeurs	3,23
Place dans le bus	3,52
Ponctualité	3,57
Propreté	3,58
Terminent suffisamment tard	3,6
Fréquence	3,68

Tableau 4 analyses bivariées avec la satisfaction globale :

- Les hommes notent moins bien que les femmes.

Vous êtes (sexe) :	Homme	Femme	Total
Moyenne	7,53	7,79	7,66
Ecart-type	1,23	1,07	1,16
Effectif	549	512	1061

- Les personnes âgées notent le mieux
- Les jeunes notent le moins bien

Quel âge avez-vous ?	Moins de 15	De 15 à 24	De 25 à 44	De 45 à 64	65 et plus	Total
Moyenne	7	7,63	7,54	7,76	8,03	7,66
Ecart-type	1,46	1,2	1,09	1,25	1,03	1,16
Effectif	18	338	385	177	143	1061



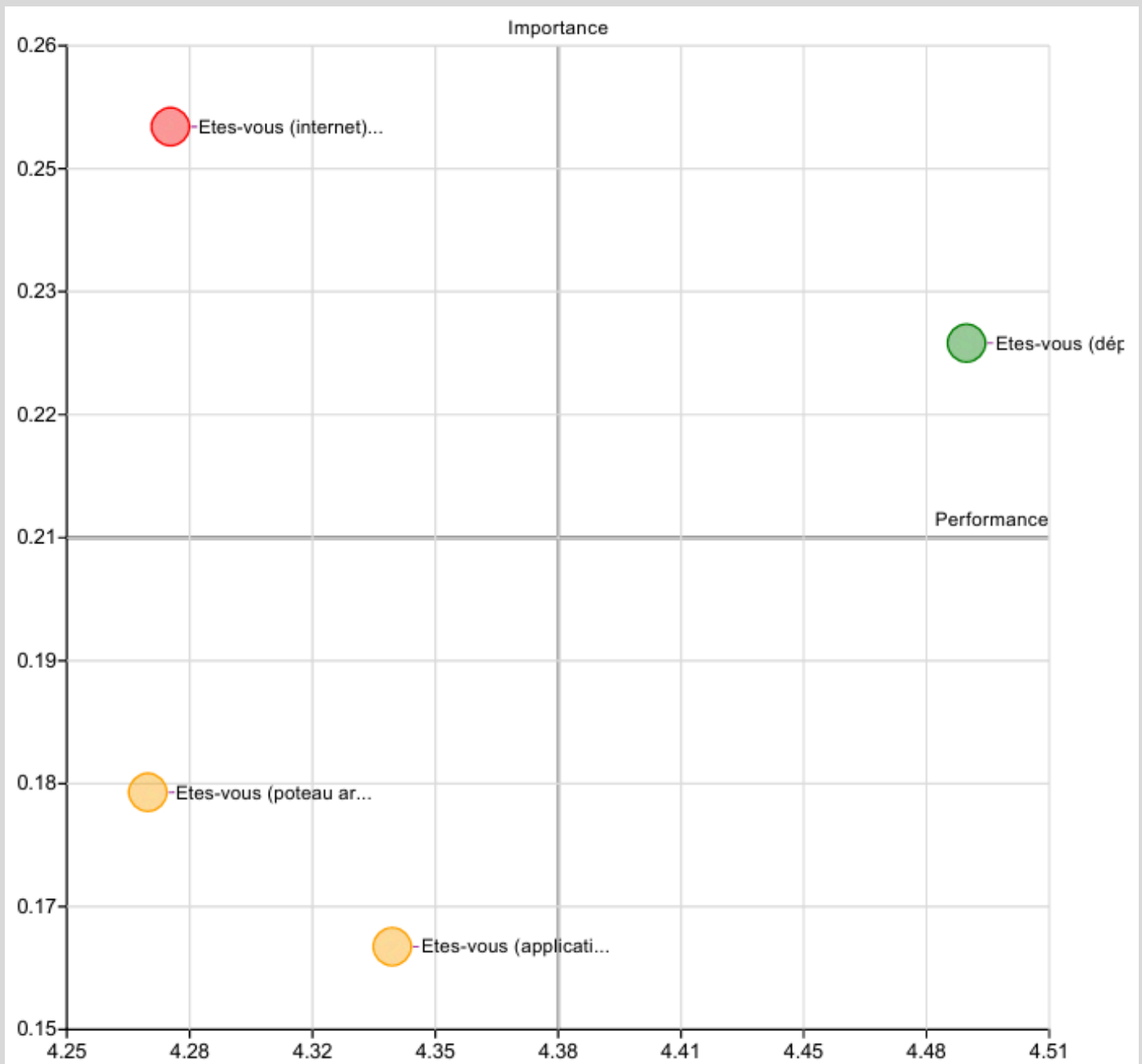
Autres informations sur les tableaux des analyses bivariées :

- **Tarbes commune où les gens notent le moins bien**
- **Lourdes commune où les gens notent le mieux**
- **La ligne T2 est la moins bien notée**
- **La ligne T6 est la mieux notée**

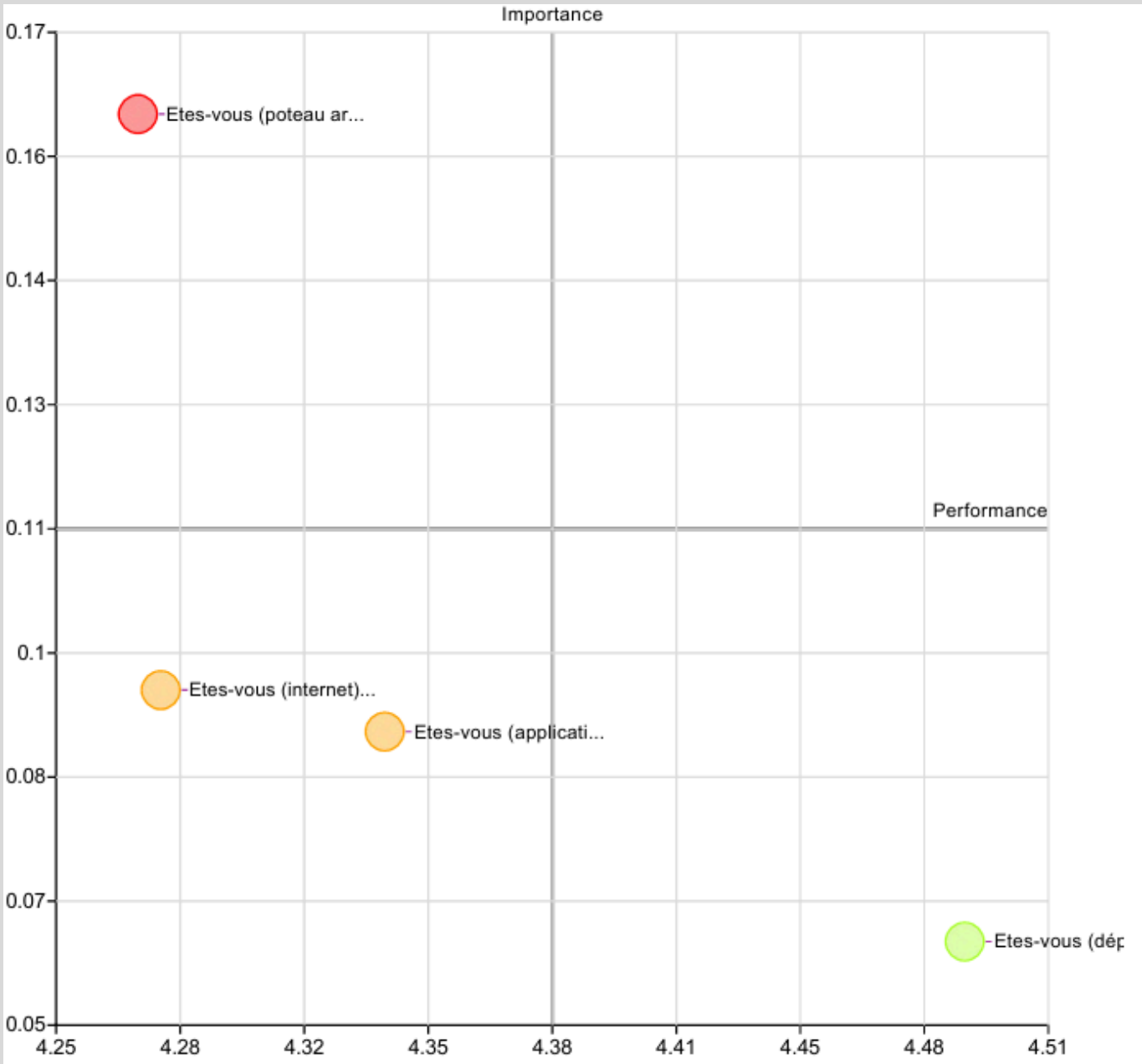


3) INFORMATION AU VOYAGEUR

Nous avons fait des matrices avec la satisfaction globale et les variables liées aux supports d'information pour pouvoir trouver les points qu'il fallait améliorer.



Nous avons fait la même chose avec le rapport qualité prix pour voir s'il y avait des similitudes ou des différences.



Il y a des différences entre les deux matrices.

PROPOSITIONS DE STRATÉGIES POUR **AMÉLIORER L'INFORMATION DANS LES BUS :**

- Simplifier le site internet
- Concevoir des tutoriels pour expliquer les manipulations possibles sur le site pour les personnes en difficulté.
- Améliorer les visuels sur les poteaux d'arrêt et les simplifier.
- Mettre en place des aides à la lecture des informations sur les poteaux d'arrêt (internet, audio, schéma...)

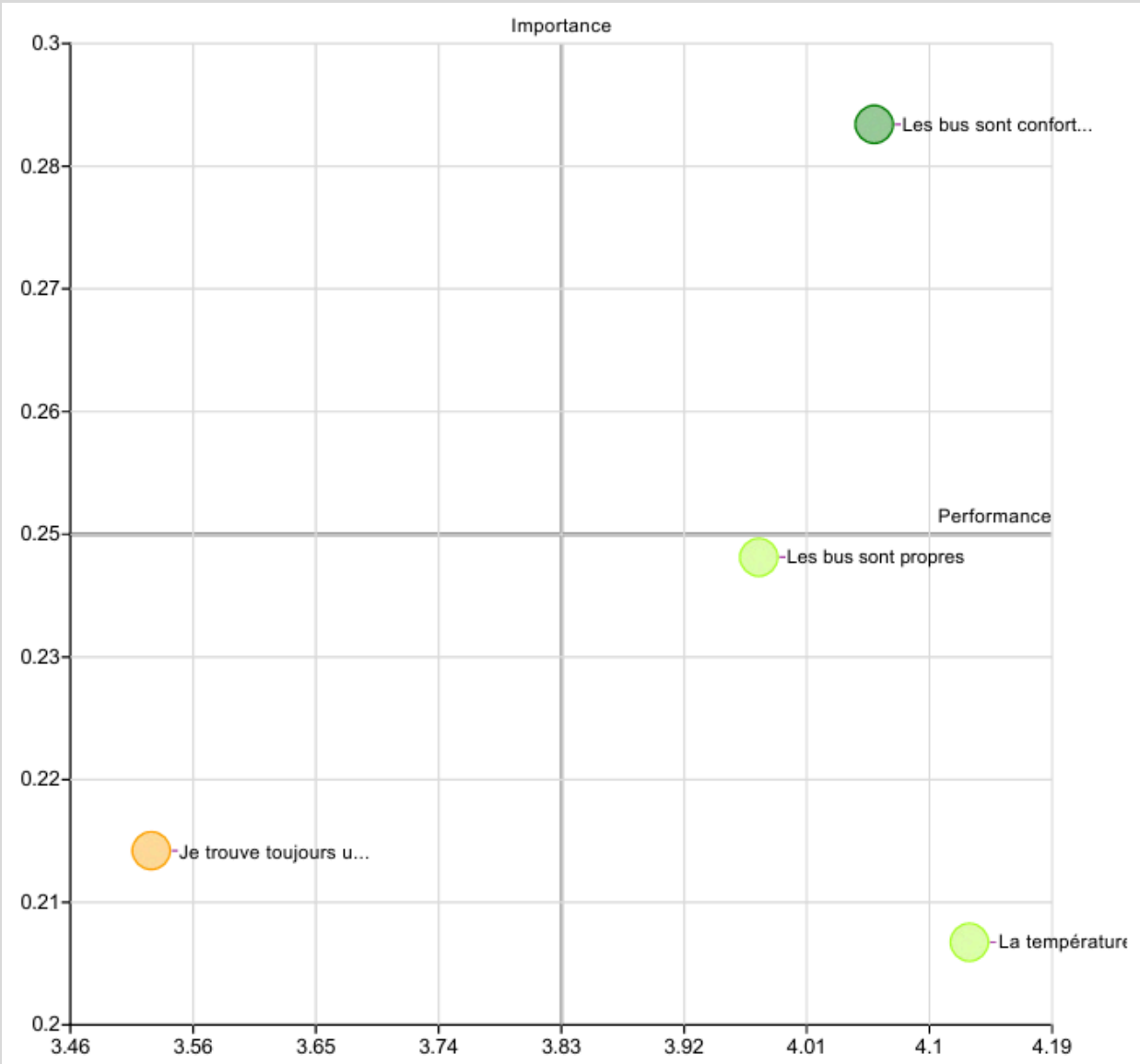


4) L'AMBIANCE :

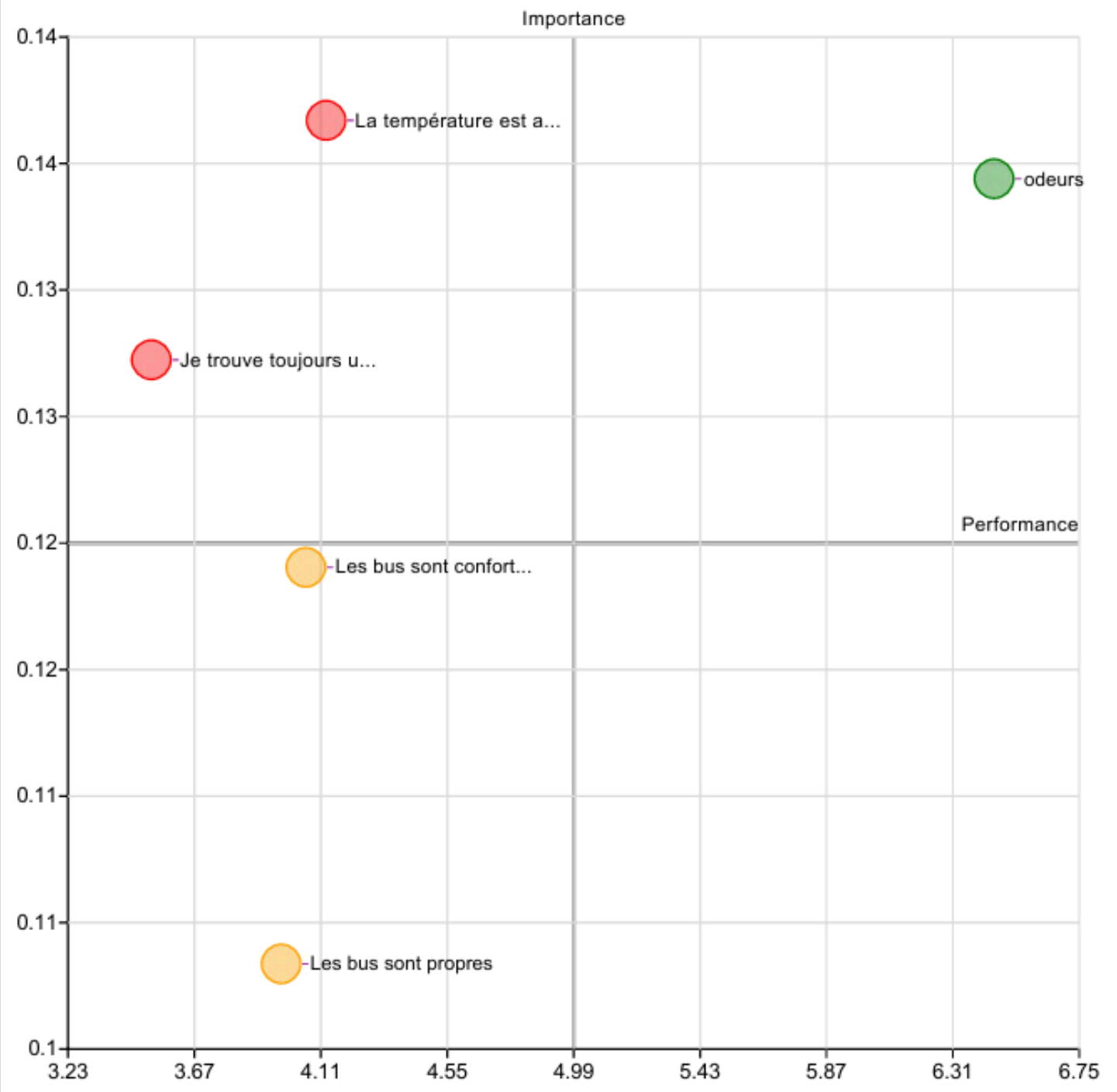
Régression multiple : elles permettent de savoir quelles variables expliquent le mieux la satisfaction.

Ambiance	Satisfaction globale
Température	4
Odeurs	1
Confort	2
Propreté	Non Significatif
Places	3

Matrice : Satisfaction globale / Ambiance



Matrice : Rapport qualité prix / Ambiance



Il y a des différences entre les deux matrices.

PROPOSITIONS DE STRATÉGIES POUR **AMÉLIORER L'AMBIANCE DANS LES BUS :**

- Ajouter des bus plus petits aux heures de pointes pour le manque de place
- Mettre à disposition du conducteur un thermomètre pour pouvoir garder une bonne température dans le bus
- Ajouter des contrôles de propreté
- Mettre à disposition des poubelles aux entrées des bus
- Mettre des sens bons type "arbre magique" pour éviter les mauvaises odeurs

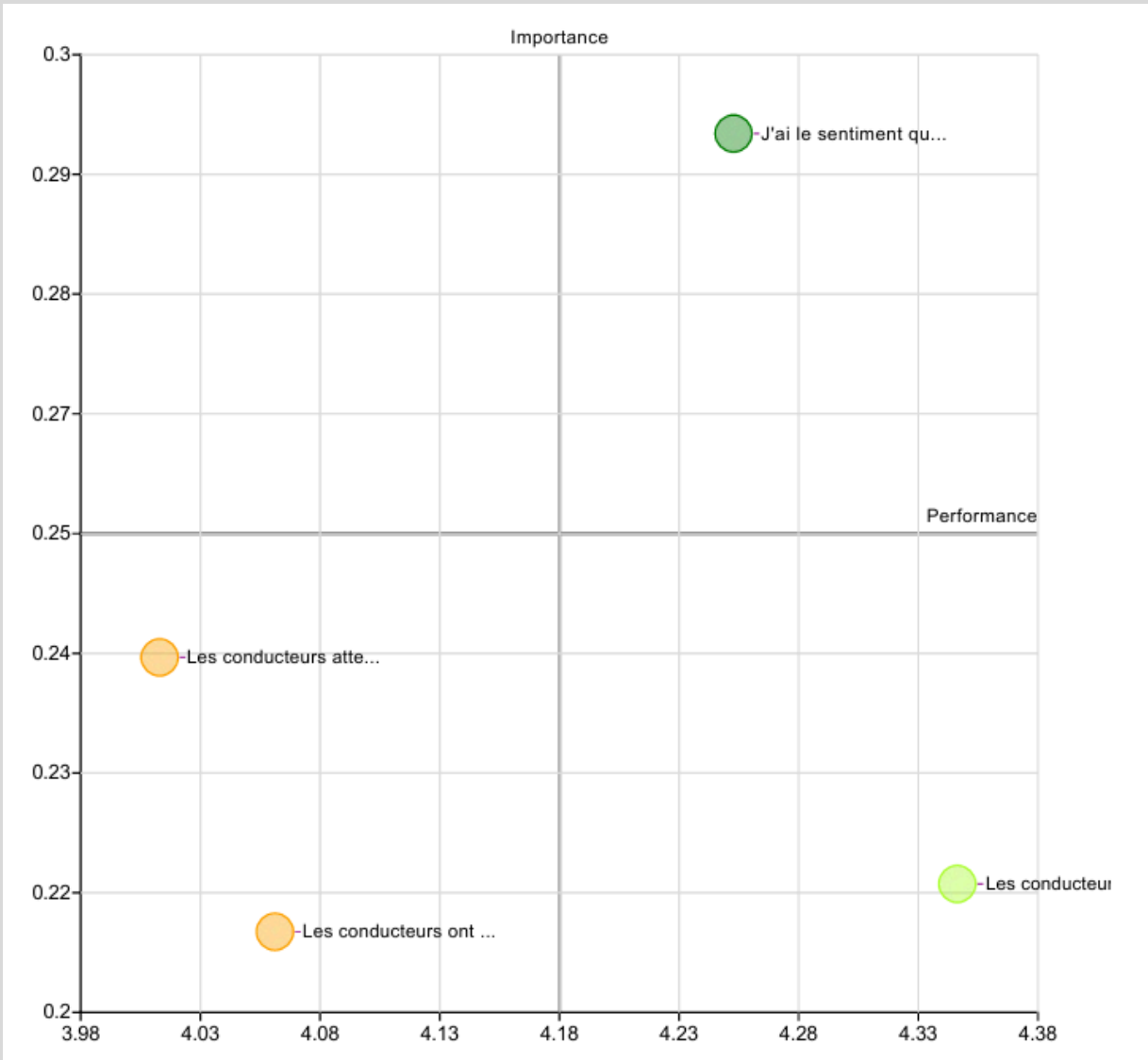


5) LA CONDUITE :

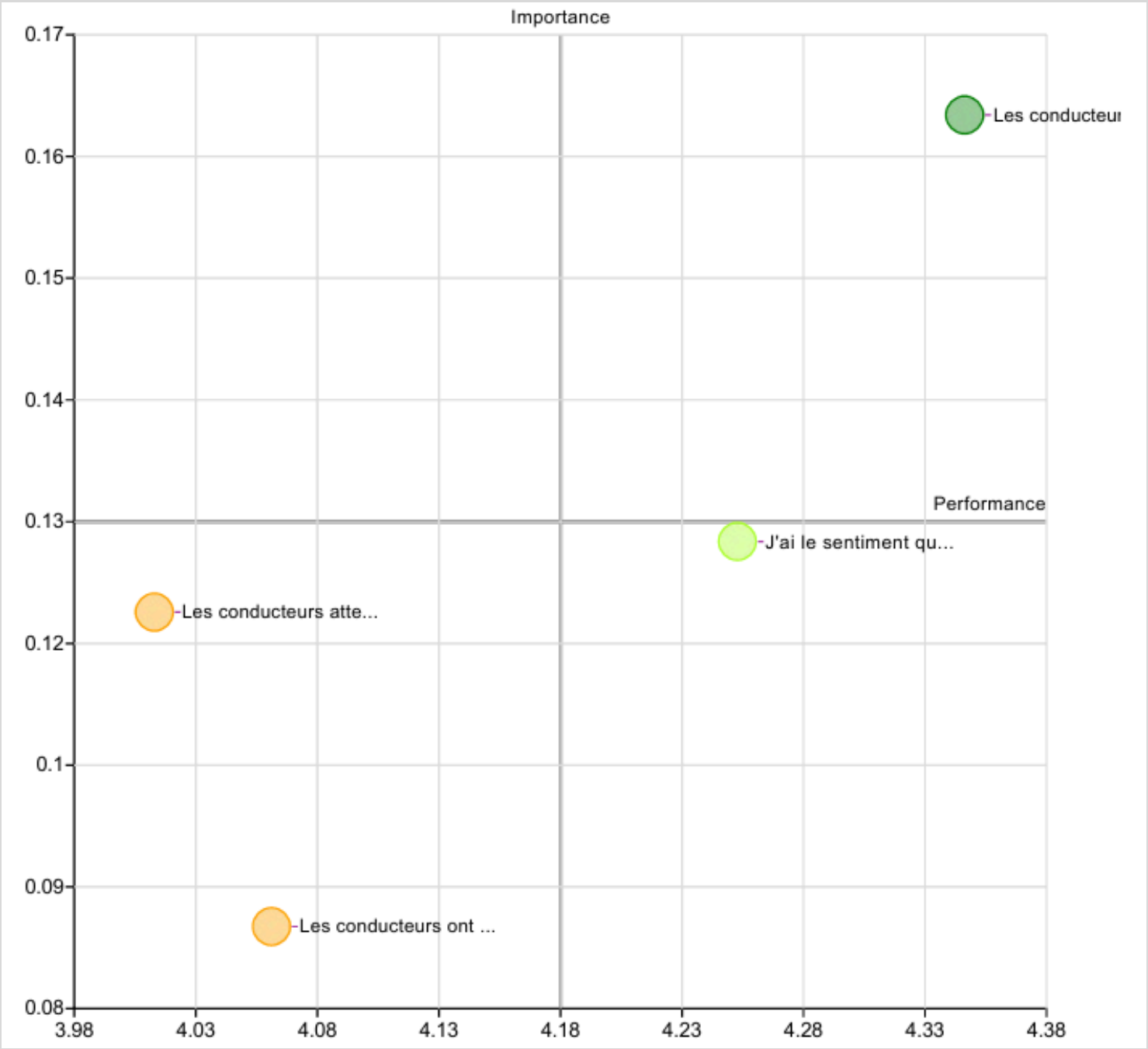
Régression multiple :

Conduite	Satisfaction globale
Prudente Agréable (Q7)	Non significatif
Respectent les horaires (Q10)	1
Attendre (Q8)	4
Téléphone (Q9)	3
Trottoir (Q31)	2

Matrice : Satisfaction globale / Conduite



Matrice : Rapport qualité prix / variables conduite



Il y a des différences entre les deux matrices

PROPOSITIONS DE STRATÉGIES POUR AMÉLIORER LA CONDUITE DES CONDUCTEURS :

- **Rappeler aux conducteurs de se mettre au plus proche des trottoirs en mettant des repères sur la route et sur les trottoirs.**
- **Axer les directives de conduite sur la prudence sur la route**

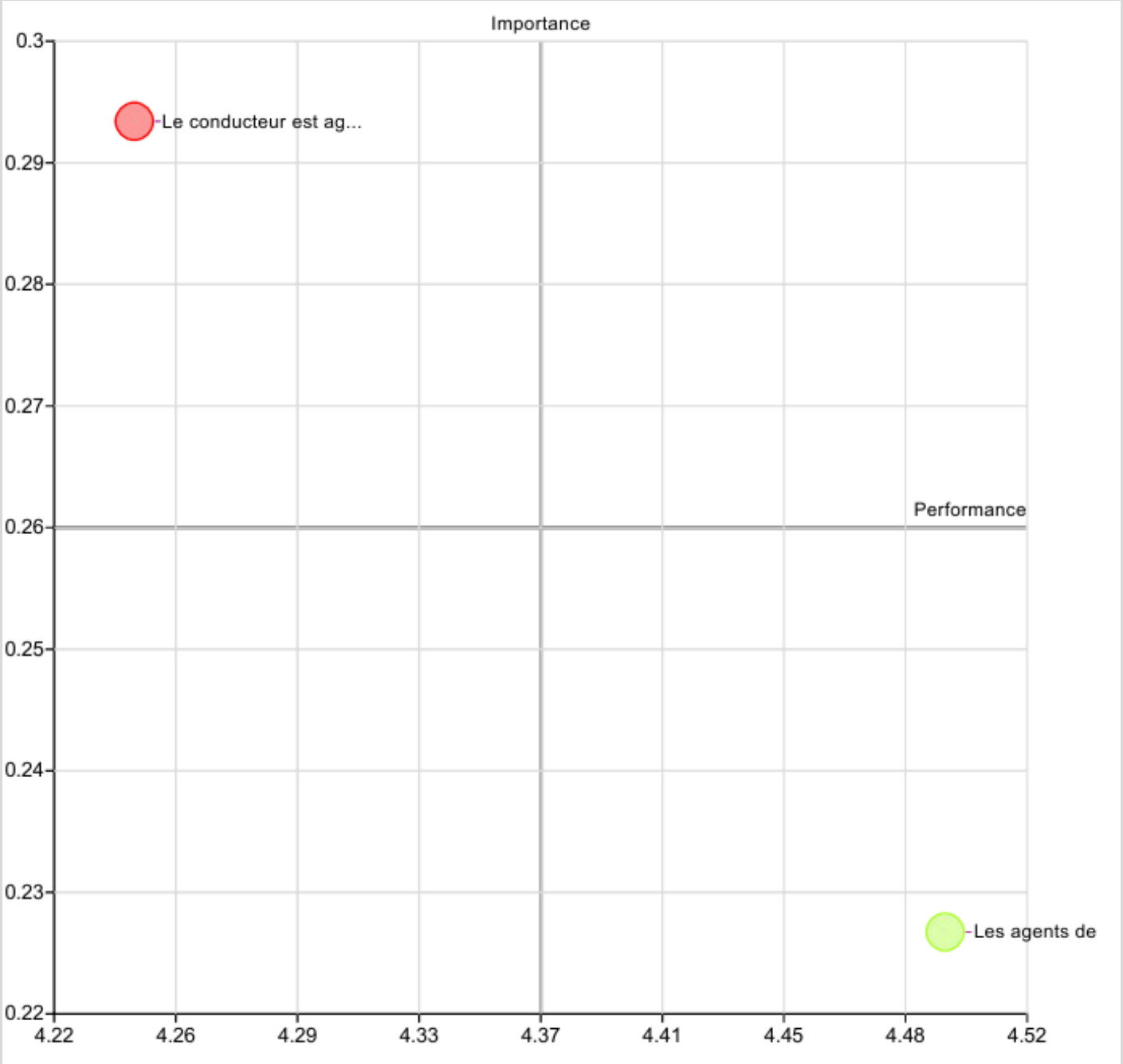


6) L'ACCUEIL :

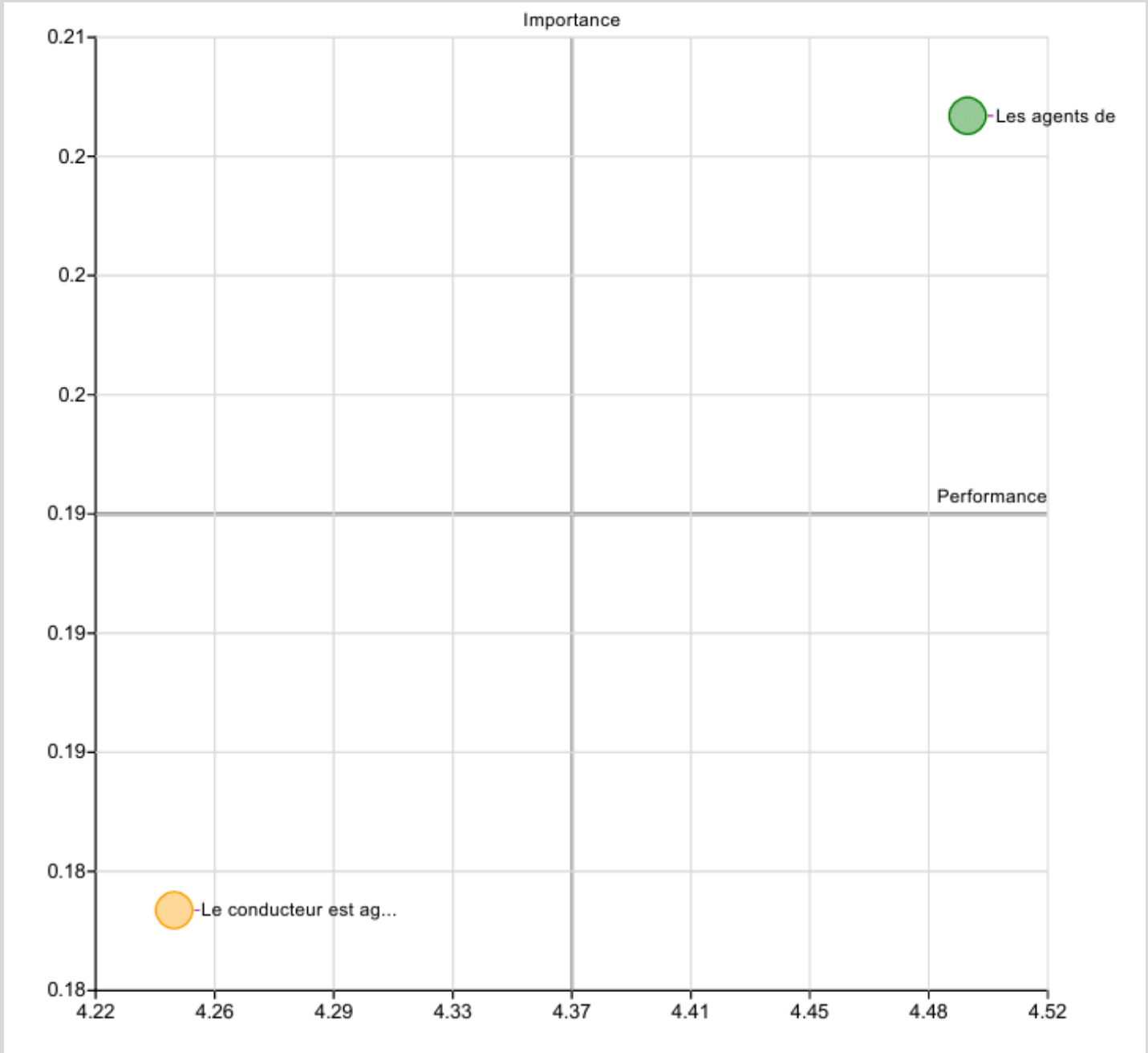
Régression multiple :

Accueil	Satisfaction globale
Conducteur agréable et disponible (Q30)	1
Agence (Q33)	2

Matrice : Satisfaction globale / Variables accueil



Matrice : Rapport qualité prix / variables accueil



- Il y a des différences entre les deux matrices

PROPOSITIONS DE STRATÉGIES POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL DANS LE BUS :

- **Formation des chauffeurs sur le service client**
- **Système de notes sur l'application mobile qui permettra de récompenser le meilleur chauffeur chaque mois.**

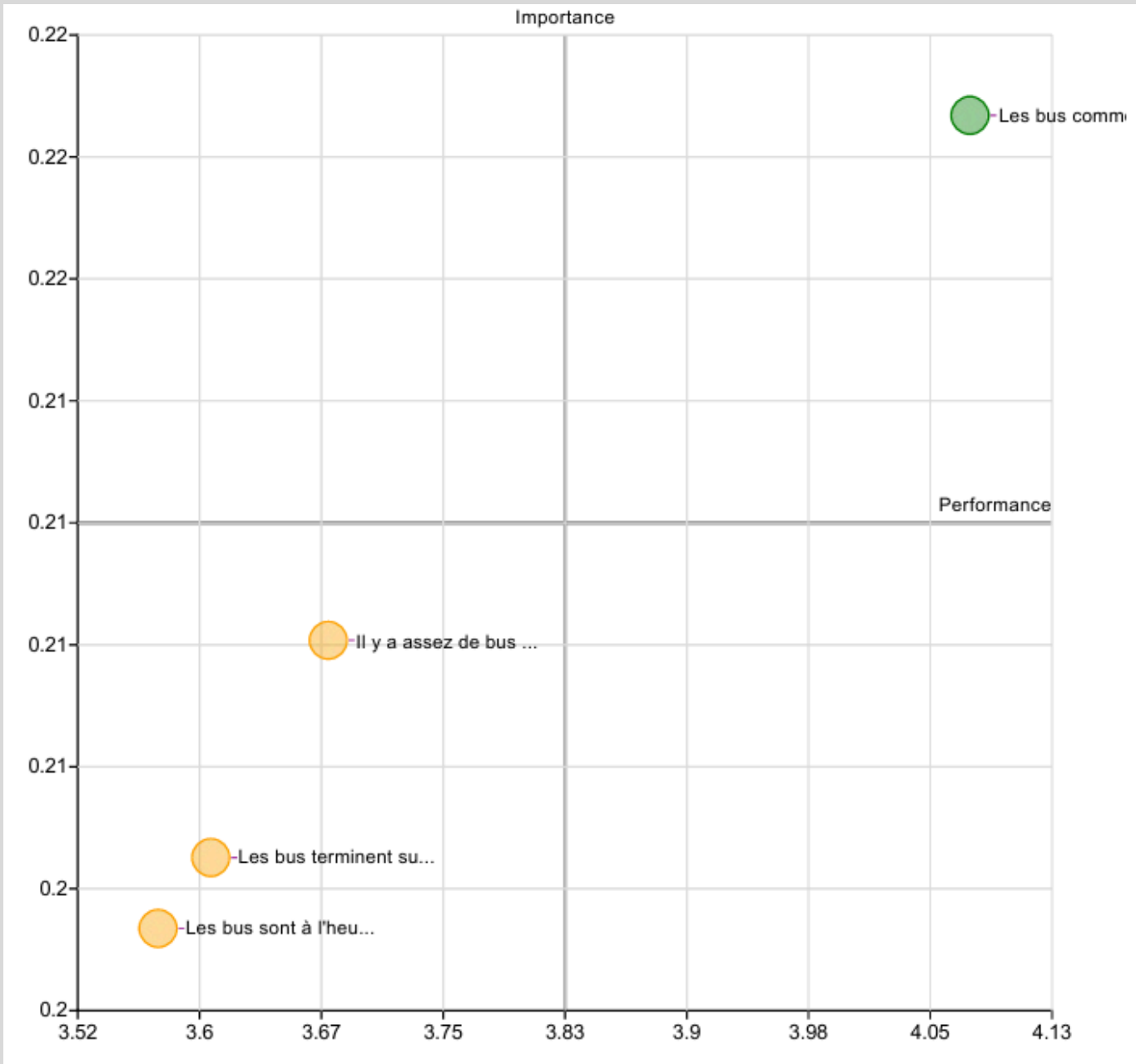


1) LES SERVICES :

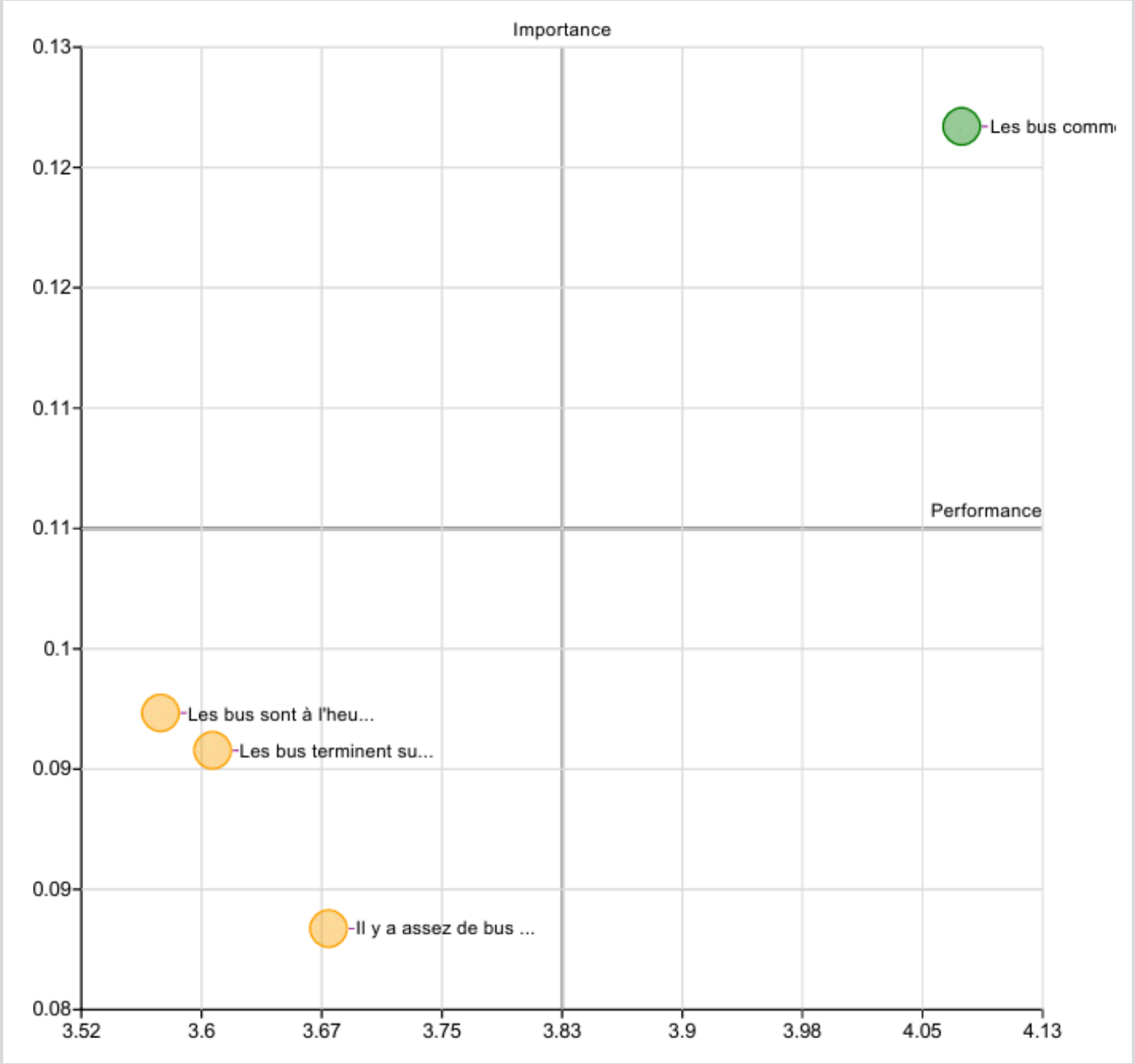
Régression multiple :

Les services	Satisfaction globale
Les bus commencent suffisamment tôt	2
Les bus sont à l'heure	1
Fréquence	3
Les bus terminent suffisamment tard	4

Matrice : Satisfaction globale / Variables services



Matrice : Rapport qualité prix / variables services



- Il n'y a pas de différence entre les deux matrices

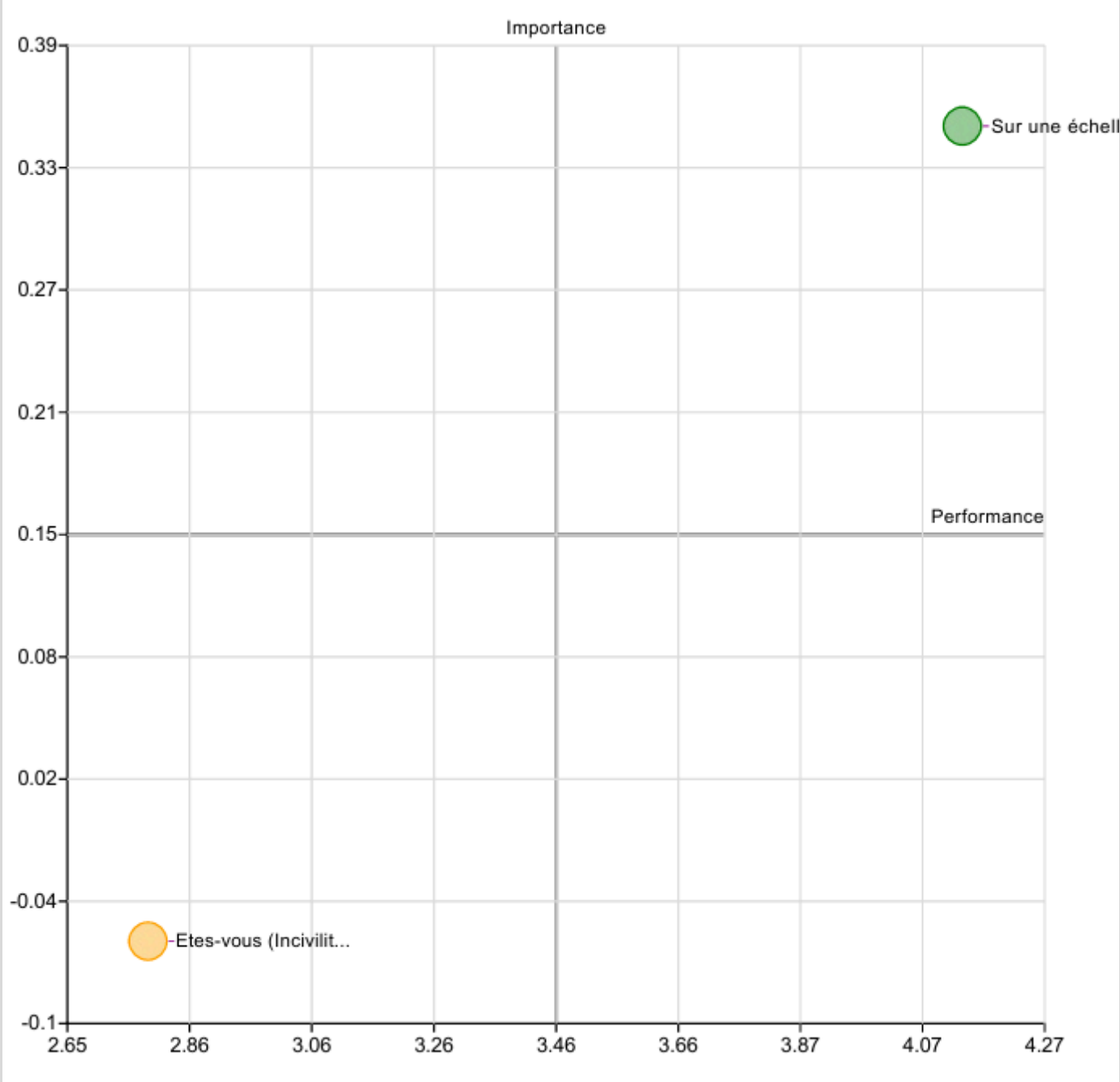
PROPOSITIONS DE STRATÉGIES POUR AMÉLIORER LES SERVICES DANS LE BUS :

- Mettre en place des bus qui terminent plus tard
- Mieux informer les voyageurs sur des éventuels retards / système de géolocalisation en temps réel sur l'application
- Ajouter des bus plus petits pendant les heures de pointes

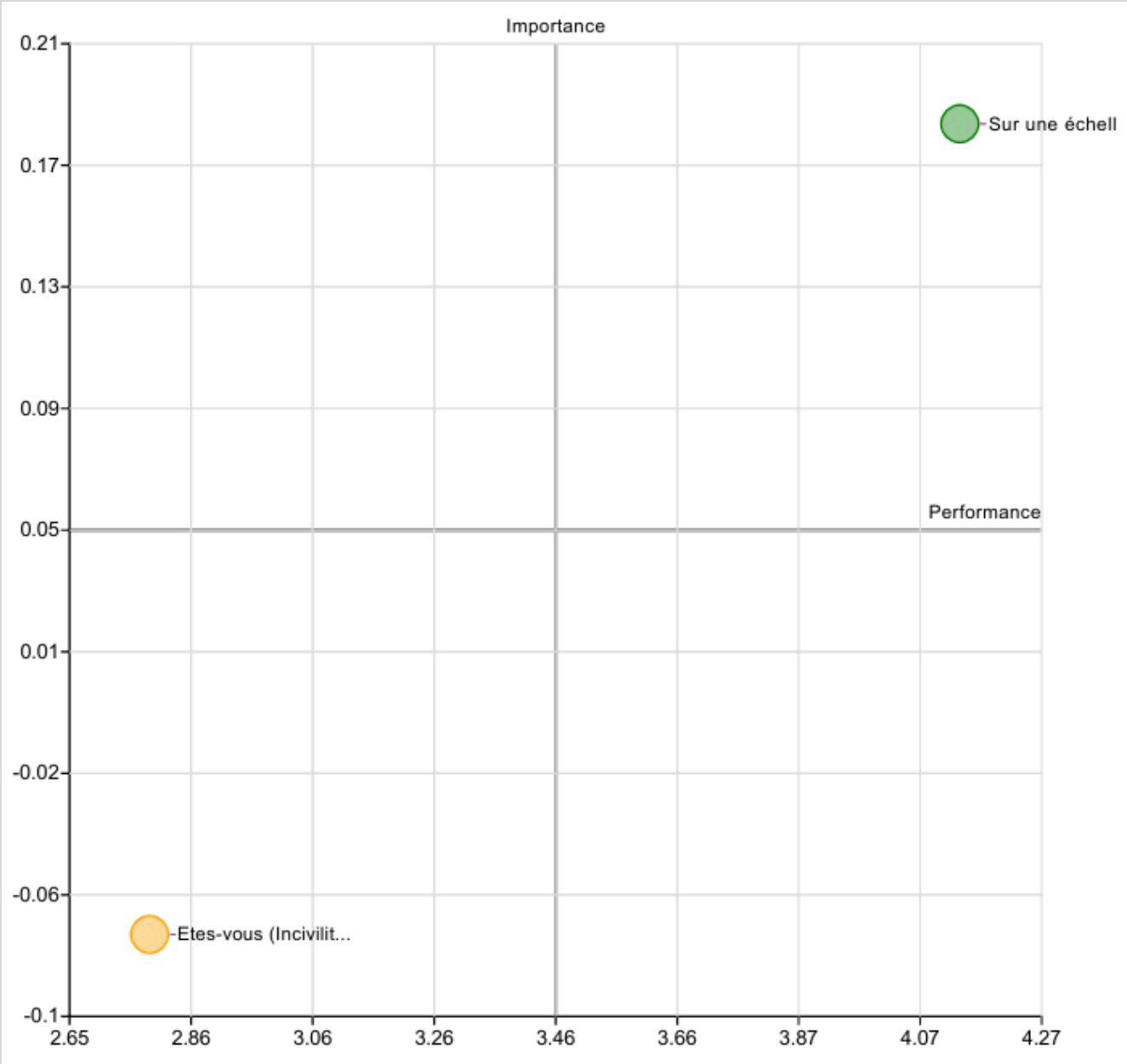


8) SÉCURITÉ :

Matrice : Satisfaction globale / Variables sécurité



Matrice : Rapport qualité prix / variables sécurité



Il n'y a pas de différence entre les deux matrices

Propositions de stratégies pour améliorer la sécurité dans le bus :

- Ajouter des contrôles sur les lignes les plus sensibles (Solazur)
- Campagne de sensibilisation sur l'importance du respect d'autrui dans le bus dans les écoles et lycée.

